



> 2021

Informe de Gestió Consolidat



Document
interactiu



01. ▶ PÀG. 4

La Nostra Identitat

- ▶ CaixaBank el 2021_5
- Impacte a la Societat_5
- Indicadors fonamentals_6
- ▶ Fets rellevants de l'exercici_11
- ▶ Carta del President_12
- ▶ Carta del Conseller Delegat_14
- ▶ Materialitat_16
- ▶ Comportament ètic i responsable_22
- Ètica i integritat_22
- Canal de Consultes i Denúncies_29
- Comercialització i comunicació responsables_32
- Transparència fiscal_35
- ▶ Objectius de Desenvolupament Sostenible_42
- ▶ Govern Corporatiu_44
- Millors pràctiques_45
- Estructura de la propietat_49
- L'Administració_56
- L'Alta Direcció_101
- Remuneració_108
- ▶ Model de negoci_111
- ▶ Gestió del risc_124

02. ▶ PÀG. 134

Línies Estratègiques

- ▶ Context i perspectives 2022_135
- Context econòmic_135
- Context regulatori_137
- Context social, tecnològic i competitiu_139
- ▶ Estratègia_142
- ▶ Oferir la millor experiència al client_146
- Solucions a clients_147
- Plataforma de distribució omnicanal_153
- Experiència de client i qualitat_160
- ▶ Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles_163
- Ciberseguretat_164
- Tecnologia i digitalització_166
- ▶ Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa_170
- Cultura Corporativa_173
- Diversitat i igualtat d'oportunitats_179
- Desenvolupament Professional i Compensació_187
- Experiència de l'empleat_195
- ▶ Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera_211
- Evolució dels resultats_211
- Evolució de l'activitat_222
- Liquiditat i estructura de finançament_225
- Gestió del Capital_226
- Ratings_229
- Remuneració a l'accionista_229
- ▶ Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat_230
- Governança de la Sostenibilitat_230
- Diàleg amb els Grups d'interès_239
- Inclusió financera_247
- Inversió socialment responsable_262
- Estratègia mediambiental_268
- Acció social i voluntariat_294
- CaixaBank Dualitza_299

03. ▶ PÀG. 300

Estat d'Informació no Financera

- Llei 11/2018, d'Informació no Financera i Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats_301
- Global Reporting Initiative (GRI)_309
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)_323
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_326
- Principis de Banca Responsable – UNEP FI_328

04. ▶ PÀG. 341

Glossari i Estructura del Grup

- Informació No Financera_342
- Informació Financera_348
- Estructura del Grup_357

A. ▶ PÀG. 358

Informe de Verificació Independent

B. ▶ PÀG. 359

Informe Anual de Govern Corporatiu

C. ▶ PÀG. 456

Informe Anual de Remuneracions dels Consellers

Avís legal

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i el seu objectiu no és prestar un servei d'assessorament financer o l'oferta de venda, intercanvi, adquisició o invitació per adquirir qualsevol mena de valors, productes o serveis financers de CaixaBank, S.A. o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. La informació continguda en aquesta presentació està subjecta a la resta d'informació pública disponible i s'ha de tractar com a complement d'aquesta. Qualsevol persona que en un moment determinat adquireixi un valor ho ha de fer guiant-se pel seu propi judici o per la idoneïtat del valor per al seu propòsit i basant-se únicament en la informació pública que contingui la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació inclosa en aquest document.

CaixaBank adverteix que aquest document pot contenir manifestacions sobre revisions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, particularment, en relació amb la informació financera relativa al Grup CaixaBank, que s'ha elaborat fonamentalment partint d'estimacions que ha elaborat la Companyia. Cal tenir en compte que aquestes estimacions representen les nostres expectatives en relació amb l'evolució del nostre negoci, per la qual cosa hi poden haver riscos, incerteses i altres factors rellevants que poden causar una evolució que sigui substancialment diferent de les nostres expectatives. Aquests factors, entre d'altres, fan referència a la situació del mercat, factors macroeconòmics, directrius reguladores i governamentals; moviments en els mercats borsaris nacionals i internacionals, tipus de canvi i tipus d'interès; canvis en la posició financera dels nostres clients, deutors o contraparts, etc. Aquests elements, juntament amb els factors de risc indicats en informes passats o futurs, podrien afectar adversament el nostre negoci i el comportament i els resultats descrits. Altres variables desconegudes o imprevisibles, o en què hi hagi incertesa sobre la seva evolució o els seus impactes potencials, poden fer que els resultats difereixin materialment dels descrits a les previsions i estimacions.

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, resultats futurs o comportament i preu de l'acció (inclòs el benefici per acció). Cap contingut d'aquest document no ha de ser pres com una previsió de resultats o beneficis futurs. Addicionalment, cal tenir en compte que aquest document s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat que mantenen CaixaBank i la resta d'entitats integrades al Grup, i inclou certs ajustos i reclassificacions que tenen per objectiu homogeneïtzar els principis i criteris que segueixen les societats integrades amb els de CaixaBank, com en el cas concret del Banco Portuguès de Investimento (BPI). És per això que les dades que conté aquesta presentació poden no coincidir, en alguns aspectes, amb la informació financera que publica aquesta entitat. Igualment, en relació amb la informació històrica sobre Bankia i la que fa referència a l'evolució de Bankia o del Grup que conté aquesta presentació, cal de tenir en compte que ha estat objecte de determinats ajustos i reclassificacions per tal d'adequar-la als criteris de presentació del Grup CaixaBank. Així mateix, i per tal de mostrar l'evolució recurrent dels resultats de la nova entitat resultant de la fusió, s'ha elaborat un compte de resultats proforma mitjançant l'agregació, al resultat del Grup CaixaBank, del resultat de Bankia durant el primer trimestre de 2021 i també en tot l'exercici 2020. A més a més, s'han exclòs del resultat els impactes extraordinaris associats a la integració de Bankia.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diversos desglossaments que se'n mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, per bé que s'han elaborat d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (les NIIF, que també es coneixen com les IFRS, per la sigla en anglès d'International Financial Reporting Standards) que va adoptar la Unió Europea mitjançant Reglaments Comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol i les seves modificacions posteriors. En la seva preparació s'han pres en consideració la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles, i les seves modificacions successives.

Es fa notar expressament que aquest document conté dades subministrades per tercers considerades fonts d'informació fiables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Respecte a les dades que proporcionen tercers, ni CaixaBank ni cap dels seus administradors, directors o empleats garanteix o dona fe, ni explícitament ni implícitament, que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets, ni està obligat a mantenir-los

actualitzats degudament ni a corregir-los en cas de detectar qualsevol carència, error o omisió. Així mateix, en la reproducció d'aquests continguts per qualsevol mitjà, CaixaBank pot introduir-hi les modificacions que consideri convenientes, pot ometre parcialment o totalment qualsevol dels elements d'aquesta presentació i, en cas de discrepància amb aquesta versió, no n'assumeix cap responsabilitat. El que s'exposa en aquesta declaració ho han de tenir en compte totes les persones o entitats que puguin haver d'adoptar decisions o elaborar o difondre opinions relatives a valors que hagi emès CaixaBank i, en particular, els analistes i inversors que treballin amb aquesta presentació. Tots estan convidats a consultar la documentació i informació pública que comunica o registra CaixaBank davant de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV). En particular, s'adverteix que aquest document conté informació financera no auditada.

A més de la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF, aquest document inclou certes Mesures Alternatives del Rendiment (MAR, que també es coneixen per la seva sigla en anglès, APM (Alternative Performance Measures)) tal com es defineixen a les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment que va publicar l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057) (d'ara endavant, les Directrius ESMA), que no s'han auditat, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la Companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la manera en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables. Es demana que es consulti l'apartat «Glossari» del document en què es detallen les MAR utilitzades, així com per conciliar certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats als estats financers consolidats que s'elaboren segons les NIIF.

Aquest document també incorpora l'Estat d'Informació no Financera, de conformitat amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, el contingut del qual s'ha obtingut, essencialment, de registres interns de l'entitat i utilitzant definicions pròpies, que es detallen a l'apartat «Glossari», i que podrien diferir i no resultar comparables amb les que utilitzen altres companyies.

El contingut d'aquest document està regulat per la legislació espanyola aplicable en el moment de la seva elaboració, i no s'adreça a cap persona física o jurídica ubicada en qualsevol altra jurisdicció. Per aquesta raó, no necessàriament compleix amb la regulació o amb els requisits legals que resulten d'aplicació en altres jurisdiccions.

Sense perjudici dels requisits legals o de qualsevol limitació que hagi imposat CaixaBank que pugui ser aplicable, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'ús o explotació dels continguts d'aquest document, així com de l'ús dels signes, les marques i els logotips que conté. Aquesta prohibició s'estén a qualsevol mena de reproducció, distribució, cessió a tercers, comunicació pública o transformació, mitjançant qualsevol tipus de suport o mitjà, amb finalitats comercials, sense autorització prèvia i expressa de CaixaBank o dels altres propietaris respectius de la presentació. L'incompliment d'aquesta restricció pot constituir una infracció que la legislació vigent pot sancionar en aquests casos.

La informació que conté aquest document fa referència en bona part al Grup CaixaBank, que també se cita com CaixaBank o l'Entitat. Quan les dades o la informació tinguin un perímetre diferent, s'especifica expressament.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o M€, indistintament.



Aquesta versió de l'Informe de Gestió Consolidat és una traducció lliure de l'original, elaborat en espanyol. S'han pres totes les precaucions possibles per garantir que la traducció sigui una representació fidel de l'original. Tot i així, en tots els assumptes d'interpretació d'informació, punts de vista o opcions, la versió en l'idioma original del nostre informe té prioritat sobre aquesta traducció.

01

La Nostra Identitat

- ▶ CaixaBank el 2021_5
- Impacte a la Societat_5
- Indicadors fonamentals_6
- ▶ Fets rellevants de l'exercici_11
- ▶ Carta del President_12
- ▶ Carta del Conseller Delegat_14
- ▶ Materialitat_16
- ▶ Comportament ètic i responsable_22
 - Ètica i integritat_22
 - Canal de Consultes i Denúncies_29
 - Comercialització i comunicació responsables_32
 - Transparència fiscal_35
- ▶ Objectius de Desenvolupament Sostenible_42
- ▶ Govern Corporatiu_44
 - Millors pràctiques_45
 - Estructura de la propietat_49
 - L'Administració_56
 - L'Alta Direcció_101
 - Remuneració_108
- ▶ Model de negoci_111
- ▶ Gestió del risc_124



CaixaBank el 2021

CaixaBank és un grup financer amb un **model de banca universal socialment responsable** amb visió a llarg termini, que es basa en la **qualitat, la proximitat i l'especialització**, i que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, que assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura i que té un posicionament líder a la banca detallista a Espanya i Portugal que li permet tenir un paper clau a l'hora de contribuir al creixement econòmic sostenible.

CaixaBank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers l'acció del qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX-35 des de 2011, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.

Impacte a la Societat

La nostra missió.

Contribuir al **benestar financer** dels nostres clients i al **progrés de tota la societat**

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de **benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per poder atendre despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat**. Som una entitat detallista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim participants del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.

>> HO FEM AMB:

- Assessorament especialitzat.
- Eines de simulació i de seguiment de les finances personals.
- Mitjans de pagament còmodes i segurs.
- Un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances.
- Crèdit concedit de manera responsable.
- Cuidant la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

>> CONTRIBUÏM AL PROGRÉS DE LA SOCIETAT:

- Canalitzant de forma eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagaments eficient i segur.
- Mitjançant la inclusió i l'educació financera, la sostenibilitat mediambiental, el suport a la diversitat, els programes d'ajudes a l'habitatge o promovent el voluntariat corporatiu.
- I, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta, en part, amb els dividendes que CriteriCaixa cobra per la seva participació a CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificats des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i de BPI a Portugal.



Indicadors fonamentals

Clients

- Ser proveïdor de referència per a serveis financers
- Relació basada en la proximitat i la confiança
- Excel·lència en el servei
- Proposta de valor per a cada segment
- Aposta per la innovació

>> PLATAFORMA ONMICANAL, AMB UNA APOSTA CONTÍNUA PER LA INNOVACIÓ

4.966
oficines a Espanya
i 13.008 caixers

~40%
quota de penetració de
clients digitals a Espanya¹

91,8%
dels ciutadans espanyols
tenen una oficina o agent al
seu municipi

73,1%
de clients digitals
a Espanya

348
oficines a Portugal
i 1.418 caixers

51,1%
de clients digitals
a Portugal

>> CAIXABANK

Millor Banc a Espanya 2021
i Millor Banc a Europa
Occidental 2021 segons
Global Finance

Millor Banc a
Espanya 2021
segons Euromoney

Millor Banc de l'Any
2021 a Espanya segons
The Banker

Millor transformació
Bancària del Món 2021
segons Euromoney

>> BPI

Marca d'Excel·lència
a Portugal segons
Superbrands

Marca de Confiança
segons la revista Selecções
do Reader's Digest

¹ A Espanya. Font ComScore.

² Dades de novembre de 2021.

Banc #1 a Espanya amb una sòlida posició a Portugal

20,7 M

DE CLIENTS

18,9 M

A ESPANYA

1,8 M

A PORTUGAL

680.036 M€

D'ACTIUS TOTALS

619.971 M€

RECURSOS
DE CLIENTS

352.951 M€

CRÈDIT A LA
CLIENTELA, BRUT

>> QUOTES DE MERCAT

ESpanya

24,2%
CRÈDITS

25,9%
HIPOTEQUES

23,7%
CRÈDIT
A EMPRESES

32,7%
TARGETES
DE CRÈDIT

25,2%
DIPÒSITS

24,5%
FONS
D'INVERSIÓ

33,9%
PLANS DE
PENSIONS

23,3%
ASSEGURANCES
VIDA-RISC

PORTUGAL²

11,1%
CRÈDITS

13,2%
HIPOTEQUES

10,6%
CRÈDIT
A EMPRESES

12,3%
ASSEGURANCES
VIDA-RISC

10,9%
DIPÒSITS

17,2%
FONS
D'INVERSIÓ

Accionistes i inversors

- Generació de valor a llarg termini
- Oferir una rendibilitat atractiva
- Relació propera i transparent



CaixaBank, millor atenció a l'accionista per cotitzada 2020 als VI Premis Rankia

>> MÉS REMUNERACIÓ A L'ACCIONISTA


 **50%**
PAY-OUT EFECTIU
EL 2021

 **0,1463 €**
DIVIDEND PER ACCIÓ³

 **50%-60%**
PAY-OUT
OBJECTIU 2022

INTENCIÓ D'IMPLEMENTAR
UN PROGRAMA DE RECOMPRA
D'ACCIONS DURANT L'ANY
FISCAL 2022⁴


>> RESISTÈNCIA DELS INGRESSOS I MENYS DOTACIONS

 **2.359 M€**
RESULTAT ATRIBUÏT
AJUSTAT
(EXCLOENT-NE ELS
RESULTATS EXTRAORDINARIS
DERIVATS DE LA FUSIÓ)
+71%

 **10.597 M€**
INGRESSOS CORE
+27,5%

 **7,6%**
ROTE¹

>> SÒLIDA POSICIÓ DE CAPITAL

 **13,1%**
CET1 AMB AJUSTOS
TRANSITORIS DE L'IFRS 9

 **17,9%**
CAPITAL TOTAL

 **26,2%**
MREL²

>> ESTABILITAT EN LES MÈTRIQÜES DE QUALITAT CREDITÍCIA

 **3,6%**
RÀTIO DE
MOROSITAT


 **63%**
COBERTURA DE
LA MOROSITAT

 **23 p. b.**
COST DEL RISC 12
MESOS¹

>> LIQUIDITAT SOBRADA

 **168.349 M€**
ACTIUS LÍQUIDS
TOTALS

 **320%**
LIQUIDITY COVERAGE
RATIO (12 MESOS)

 **154%**
NET STABLE FUNDING
RATIO (NSFR)

¹ Aquestes ràtios no inclouen al numerador els resultats de Bankia que s'havien generat amb anterioritat al 31 de març de 2021, data de referència del registre comptable de la fusió, ni, per consistència, l'aportació al denominador de les masses del balanç o APR prevís a aquesta data. Tampoc no es consideren els extraordinaris associats a la fusió.

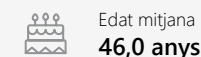
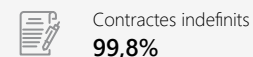
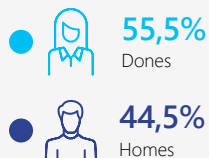
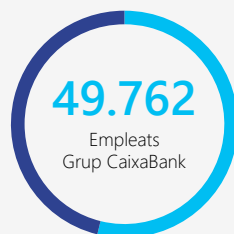
² Al desembre de 2021, s'inclou l'emissió de 1.000 milions d'euros de Senior Preferred que es va efectuar al gener de 2022. Sense considerar aquesta emissió, la ràtio se situaria en el 25,8%

³ Dividend amb càrrec als beneficis de l'exercici 2021 que el Consell d'Administració a ha acordat proposar a la propera JGA. Equivalent al 50% de pay-out sobre el resultat net atribuït ajustat excloent-ne els efectes de la fusió amb Bankia.

⁴ La intenció de CABK, subjecta a l'aprovació regulatòria pertinent, és implementar un programa de recompra d'accions (share buy-back) en el mercat durant l'any fiscal 2022, per tal d'apropar la ràtio de CET1 a l'objectiu intern. S'espera poder comunicar-ne més detalls durant el segon trimestre de 2022.

Empleats

- Afavorir el talent i el seu desenvolupament per fomentar la igualtat d'oportunitats, la meritocràcia i la diversitat
- Desplegar la millor proposta d'experiència de l'empleat per contribuir al benestar i a la conciliació
- Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració



>> COMPROMÍS AMB LA DIVERSITAT



41,3%
DE DONES EN POSICIONS
DIRECTIVES¹



1,05%
BRETXA SALARIAL
DE GÈNERE



588
EMPLEATS AMB
DISCAPACITAT



Líders a nivell mundial del
GEI Bloomberg 2021



Nivell d'excel·lència A

El 2021 se'ns ha concedit el nivell d'excel·lència A de la Certificació EFR. Som la primera entitat financera espanyola a aconseguir-lo.

>> APOSTA PER LA FORMACIÓ CONTÍNUA



81,8 hores
DE FORMACIÓ
PER EMPLEAT



1.163
FORMADORS
INTERNES²



Excellence in Practice
Silver Award 2021
– Professional
Development

Segon premi als EFMD
Excellence in Practice 2021 a
la categoria Projecte Escola
de Riscos.

VIDATATHON

In data we trust – Vidatathon

Premis EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2021. Tercera posició per al programa gamificat per millorar les capacitats analítiques de VidaCaixa.

>> COMPENSACIÓ PER A LA RETENCIÓ DEL TALENT

La Política General de Remuneracions està vinculada als riscos ASG

El Pla de Pensions d'empleats de CaixaBank (PC30) continua sent el líder en patrimoni i rendibilitat. A més, promou iniciatives socials i ambientals i inverteix en empreses que segueixen pràctiques de bon govern.

13,64%
DE RENDIBILITAT
ANUAL

6,13%
RENDIBILITAT
A 5 ANYS



¹ A partir de subdirecció d'oficina A i B. Perímetre CaixaBank, S.A. prefusió.

² CaixaBank, S.A.

Medi ambient i clima

– Transició cap a una economia neutra en carboni

>> ELS NOSTRES COMPROMISOS



CaixaBank es va adherir com a membre fundador a l'**Aliança de la Banca per les emissions Netes Zero (Net Zero Banking Alliance, NZBA)**, que promouen les Nacions Unides (UNEP FI)

L'acord compromet l'entitat a ser neutra en emissions l'any 2050 i representa un augment de l'ambició respecte al Compromís Col·lectiu de les Nacions Unides per a l'Acció Climàtica, que l'Entitat va subscriure al desembre de 2019.



VidaCaixa és la primera asseguradora espanyola a adherir-se a la **Net Zero Asset Owner Alliance**, i assumeix el compromís de transitar cap a una cartera d'inversions de zero emissions netes de CO₂ el 2050

>> CERCANT L'EFICIÈNCIA OPERATIVA

100%
COMPENSACIÓ DE LES EMISSIONS DE CO₂ CALCULADES

Emissions directes de l'activitat de CaixaBank.
No inclou les emissions indirectes.



¹ Europa, Orient Mitjà i l'Àfrica.

>> FINANÇAMENT MEDIAMBIENTAL SOSTENIBLE



3.582 M€
DE BONS VERDS
PROPIS EMESOS 2020-2021



1.435.861 tCO₂/any
EMISSIONS EVITADES
QUE HA FINANÇAT
CAIXABANK

1.706 M€
NOUS PROJECTES
FINANÇATS D'ENERGIES
RENOVABLES A TRAVÉS DE
29 PROJECTES

6.350 MW
DE POTÈNCIA D'ENERGIA
RENOVALE INSTAL·LADA

10.832 M€
PRÉSTECES
REFERENCIATS
A VARIABLES DE
SOSTENIBILITAT
A TRAVÉS DE 92
OPERACIONS
SIGNADES

1.625 M€
DE PRÉSTECES
VERDS A
TRAVÉS DE 36
OPERACIONS

REFINITIV

REFINITIV RECONeix
CAIXABANK A LA SEVA
LEAGUE TABLE COM A

16è Banc a nivell global – *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6è Banc d'EMEA¹ – *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

BLOOMBERG RECONeix
CAIXABANK A LA SEVA
LEAGUE TABLE COM A

13è Banc a nivell global – *Top Tier Green Use of Proceeds*

Member of
Dow Jones
Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

EL DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX
(DJSI) RECONeix CAIXABANK AL SEU
ÍNDIX DE BANCS MÉS SOSTENIBLES DEL
MÓN

90 punts a l'àrea de
(percentil 99) Sustainable Finance



Societat

- Maximitzar l'aportació a l'economia
- Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn
- Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents

>> APORTACIÓ AL PIB

0,96%



11.519 M€

d'aportació directa i indirecta al PIB espanyol

17%

Valor Afegit Brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances

0,43%



913 M€

d'aportació directa i indirecta al PIB portuguès

6,8%

Valor Afegit Brut del BPI sobre el sector financer i d'assegurances



>> TRIBUTS PAGATS, RECAPTACIÓ DE TRIBUTS DE TERCERS I ALTRES APORTACIONS



• 2.254 M€

De tributs pagats

• 1.820 M€

De tributs recaptats de tercers²

• 748 M€

Altres aportacions³

>> IMPULSAR L'ACTIVITAT ECONÒMICA



57.108

ESPANYA

6.738

PORTUGAL

Llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors¹

~30.000 M€

De nova producció de crèdits a empreses

107.222

Operacions noves de Microcrèdits i altres finances amb impacte social per 953 M€

17.007

Llocs de treball creats amb el suport a emprenedors a través de microcrèdits

>> FINANÇAMENT I INVERSIÓ AMB IMPACTE



4.000 M€

DE BONS SOCIALS

PROPIES EMESOS DES DE 2019⁴



>51.000 M€

Patrimoni gestionat amb qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9)⁶

>> AMB AMPLI REONEIXEMENT



9è banc

al Dow Jones Sustainability Index World



Màxima qualificació

en inversió sostenible de les Nacions Unides (A+) en Governança i Estratègia⁵



Certificació en Finances Sostenibles

segons criteris ASG-Ambientals, socials i de Bon Govern – d'AENOR (VidaCaixa, S.A. i CaixaBank Asset Management, SGIC)



Suport a les empreses durant la crisi de COVID-19

Global Finance reconeix CaixaBank pel seu lideratge en el seu suport a les empreses durant la crisi de la COVID-19

¹ CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons la Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per empleat i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.

² Tributs recaptats de tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank.

³ Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits, Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal), Contribució al Fons Únic de Resolució i Prestació Patrimonial DTA monetitzables.

⁴ 1.000 M€ emesos el gener de 2022.

⁵ VidaCaixa, S.A., CaixaBank Asset Management, S.A. i BPI Gestão de Ativos.

⁶ Segons el Reglament (UE) 2019/2088 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector dels serveis financers (SFDR).

Fets rellevants de l'exercici



Carta del President



*Gràcies a la fusió
i a la feina feta
durant la integració
d'aquest any
passat, comencem
aquest exercici
des d'un punt de
partida privilegiat*

**José Ignacio
Goirigolzarri**

President

L'exercici 2021 ha estat marcat per la recuperació de l'economia després del fort deteriorament que hi va haver durant la primera part de l'any 2020. Una recuperació que, previsiblement, es completarà durant l'exercici 2022.

A aquesta recuperació, hi han contribuït d'una manera notable les polítiques econòmiques que han impulsat les autoritats; en particular, les relatives al finançament al teixit empresarial i a les famílies.

I és aquí on el sector financer ha tingut un paper clau des de l'esclat de la crisi. Entre les moratòries a particulars i els crèdits avalats parcialment per l'ICO, el sector ha aconseguit mobilitzar un finançament equivalent al 14% del PIB espanyol.

Crec que és un fet del qual ens hem de sentir legítimament orgullosos com a sector en general i, molt en particular, a CaixaBank, com a entitat líder a Espanya, ja que hem contribuït de manera decisiva a aquest desenvolupament.

Per a la nostra entitat, l'any 2021 ha estat, sens dubte, un dels anys més importants de la nostra història. Un any en què la fusió entre CaixaBank i Bankia s'ha fet realitat, cosa que ens ha convertit en l'entitat de referència per a més de 20 milions de clients a Espanya i Portugal. I això no és només un motiu d'orgull per a tots nosaltres, sinó que també comporta una gran responsabilitat, amb els nostres clients, amb el territori i amb tota la societat.

Durant l'exercici, hem anat superant les diverses fites de la integració d'ambdues entitats. Després de la formalització legal de la fusió al mes de març, al juliol vam signar amb la representació dels treballadors un procés de desvinculació voluntària de 6.452 empleats de l'entitat, als quals, des d'aquí, m'agradaria agrair una vegada més que hagin contribuït durant aquests anys a l'èxit de la nostra entitat.

D'igual manera, el 15 de novembre passat vam dur a terme la integració tecnològica d'ambdues entitats. Una operació que ha suposat la integració tecnològica més gran de la història al nostre país, i que hem finalitzat amb un gran èxit.

I, finalment, durant l'últim trimestre, hem començat amb el procés d'integració de 1.500 oficines, com a conseqüència del solapament de xarxes després de la fusió, procés en què s'han ponderat criteris estrictes de proximitat i inclusió financera, tal com reflecteix la nostra aposta per l'assessorament personalitzat i per la presència en zones rurals; així, mantenim el nostre compromís de no abandonar les poblacions en què som l'única entitat financera present.

En paral·lel a aquest enorme esforç d'integració, la nostra entitat ha continuat mostrant un gran dinamisme comercial, cosa que ens ha permès, en un exercici tan complex, millorar el nostre volum de negoci un 4,8%. Un creixement que ha impulsat principalment la comercialització de serveis de més valor afegit, com els productes d'estalvi a llarg termini, amb un increment del 12,7%, o la nova producció de préstecs al consum, que ha augmentat un 7%.

Aquesta activitat comercial, juntament amb una gestió del risc excel·lent, que ens ha portat a aprovisionar 1.222 milions d'euros, un 44% menys que l'any passat, ha contribuït que hàgim aconseguit un benefici després d'impostos de 2.359 milions d'euros. Si hi incloem els ajustos extraordinaris derivats de la fusió amb Bankia, el benefici reportat arriba a la xifra de 5.226 milions d'euros.

Aquests resultats, juntament amb la nostra capacitat de generar capital de manera orgànica, ens ha permès continuar augmentant la nostra ràtio de capital, que ha tancat l'any per damunt del 13%.

Mirant al futur, crec que gaudim d'una gran situació de partida. Gràcies a la fusió i a la feina feta durant la integració d'aquest any passat, comencem aquest exercici des d'un punt de partida privilegiat per encarar, amb confiança, els importants desafiaments que, com a entitat, com a sector i com a societat, hem d'afrontar.

El nostre objectiu és continuar donant suport a la societat, a les famílies i a les empreses, perquè aquesta és la millor contribució que CaixaBank pot oferir per donar suport a la recuperació i el progrés econòmic i social del nostre país.

Volem acompanyar i impulsar la transformació que esperem de la nostra economia, tant en l'avenç de la digitalització com en el desenvolupament d'un entorn social i mediambiental més sostenible i amb més oportunitats per a tothom.

I, per fer-ho, volem liderar el procés de transformació que hi està havent en el nostre sector. Una ambició transformadora que prendrà cos en el nostre nou Pla Estratègic 2022-2024, que es presentarà durant la primera part d'aquest any.

Un Pla que continuarà estant basat en un projecte únic de banca, assentat sobre els nostres orígens fundacionals, compromès amb tots els nostres grups d'interès: els clients, el nostre equip, els accionistes i, per descomptat, la societat.

Un model de gestió que apuntala un govern corporatiu excel·lent.

En definitiva, un projecte que es basa en un model de banca molt inclusiu i proper a la societat, a les necessitats de les famílies i les empreses. Un model en què els quès, els objectius, són molt importants, però els coms, les maneres de fer, són realment diferencials.

Mirem al futur amb molta il·lusió i amb una gran ambició.



El nostre objectiu és continuar donant suport a la societat, a les famílies i a les empreses, perquè aquesta és la millor contribució que CaixaBank pot oferir per donar suport a la recuperació i el progrés econòmic i social del nostre país



Carta del Conseller Delegat



Hem completat un any extraordinari de manera molt satisfactòria: hem culminat la fusió del sector més important a Espanya i hem dut a terme la nostra activitat recurrent des de la proximitat i la vocació de servei

Gonzalo Gortázar Rotaèche
Conseller delegat

CaixaBank tanca l'exercici 2021 consolidant la seva posició de lideratge en el mercat espanyol després de culminar amb èxit la fusió més important de la història del sector a Espanya.

En només vuit mesos, hem integrat els equips humans, el model comercial i els sistemes tecnològics de les dues entitats d'origen, gràcies a la feina, executada excel·lentment, de tots els professionals implicats i, en darrera instància, de tota l'organització. Més important que tot això és que aquest gran esforç de coordinació no ha impedit continuar desenvolupant amb intensitat la nostra activitat recurrent, i atendre, des de la proximitat i la vocació de servei, els nostres més de 20 milions de clients a Espanya i Portugal.

Hem completat, per tant, un any extraordinari de manera molt satisfactòria.

Pel que fa al balanç, tanquem l'exercici amb uns actius de 680.036 milions d'euros i unes quotes de mercat de lideratge destacat en els productes i serveis principals. En estalvi a llarg termini, que és un àmbit tradicionalment fort del Grup CaixaBank, i que agrupa els fons d'inversió, els plans de pensions i les assegurances d'estalvi, les subscripcions netes s'han duplicat el 2021 i els actius que gestionem ja arriben a 226.684 milions d'euros, equivalents a una quota de mercat combinada del 29,4% a Espanya.

Pel que fa al crèdit, després de la integració de Bankia, la cartera total s'eleva a 352.951 milions d'euros, un 44,7% més que l'any anterior, amb una acceleració de la nova producció durant la segona part de l'any i una quota de crèdit a llars i famílies del 24,3%.

L'activitat ha tingut un reflex positiu en el compte de resultats. El benefici, sense tenir en compte els impactes extraordinaris de la fusió, puja fins als 2.359 milions d'euros, un 71% més que l'any passat. Els ingressos per serveis han incrementat un 6 % en perímetre comparable, i compensen parcialment l'efecte negatiu al marge d'interessos dels tipus d'interès inferiors. Les despeses recurrents evolucionen segons el que s'havia previst i, durant l'últim trimestre de l'any, ja comencen a recollir els estalvis associats a la fusió. Finalment, hem tingut una normalització important del cost de risc després de la pandèmia, que es redueix al 0,23% des del 0,75% de 2020.

El 2021 també hem continuat incrementant la nostra fortalesa financera, cosa que ens permet continuar donant suport decididament a famílies i empreses perquè puguin sortir de la crisi i impulsar la recuperació econòmica. La ràtio de capital CET1 supera gairebé 500 punts el mínim requerit, i la liquiditat continua als nivells més alts del sistema financer espanyol (supera els 168.000 milions d'euros). A més, hem reduït els saldos dubtosos des de la fusió i mantenim la ràtio de mora més baixa entre els grans bancs a Espanya.

Aquesta fortalesa de balanç, juntament amb la normalització progressiva de l'entorn econòmic i financer, ens ha permès retornar a la nostra tradicional política de dividend en efectiu i proposar que es distribueixi, entre els nostres 663.000 accionistes, el 50% del resultat recurrent de l'exercici. Addicionalment, de cara a l'exercici 2022, hem comunicat la intenció de distribuir-ne entre un 50% i un 60% en efectiu i executar un programa de recompra d'accions.

L'any 2021 hem avançat de manera destacada pel que fa a la sostenibilitat. Hem aprovat un nou pla director que incrementa les iniciatives i reforça el marc de govern a tots els nivells de l'organització. Considerem essencial facilitar la transició econòmica cap a un model sostenible, per la qual cosa estem integrant polítiques mediambientals ambicioses en els nostres processos crediticis. Després d'haver reduït les nostres emissions de CO₂ a zero des de l'any 2018, ens hem adherit com a membre fundador a la *Net Zero Banking Alliance*, que promouen les Nacions Unides. Amb això, assumim el compromís d'aconseguir, també, la neutralitat d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de les nostres carteres de crèdit i inversió al 2050.

Així mateix, hem signat el *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*, que s'impulsa en el marc dels Principis de Banca Responsable, i mantenim el nostre compromís ferm amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides. Tant la nostra gestora d'actius, CaixaBank Asset Management, com la nostra asseguradora, VidaCaixa, han mantingut la seva màxima qualificació (A+) en els Principis d'inversió responsable (PRI) de les Nacions Unides a l'apartat d'estratègia i governança, i hem llançat una gamma de fons i plans de pensions d'Impacte. A més, per segon any consecutiu, hem estat el màxim emissor europeu de bons vinculats a la contribució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides i, un any més, continuem formant part dels principals índexs de sostenibilitat internacionals, amb qualificacions elevades.

Iniciem l'exercici 2022 amb el desafiament de consolidar el nostre creixement i continuar donant suport a la recuperació econòmica. Ho fem il·lusionats, confiant plenament en les capacitats de les nostres persones, que han demostrat les seves grans capacitats un cop més durant el 2021. Som molt conscients que només ens en sortirem si continuem guiant-nos amb els nostres valors de sempre i actuant en tot moment al servei dels nostres clients i del conjunt de la societat.



Iniciem l'exercici 2022 amb el desafiament de consolidar el nostre creixement i continuar donant suport a la recuperació econòmica. Ho fem il·lusionats i sent conscients que només ens en sortirem si continuem guiant-nos amb els nostres valors de sempre i actuant en tot moment al servei dels nostres clients i del conjunt de la societat



Materialitat

CaixaBank (d'ara endavant, CaixaBank, el Grup CaixaBank o l'Entitat) fa de forma anual un estudi de materialitat amb l'objectiu d'identificar els assumptes financers, econòmics, socials i ambientals prioritaris per als seus grups d'interès i per al seu negoci. Les conclusions que se'n deriven s'utilitzen com a guia de la gestió de l'estratègia de sostenibilitat del Pla Estratègic de l'Entitat, i determinen el dimensionament correcte sobre la informació que cal comunicar.

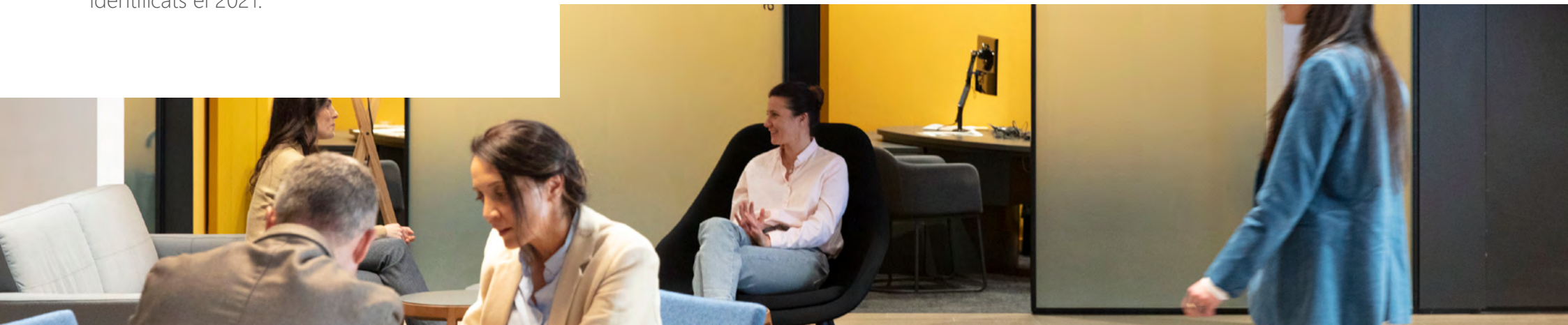
En aquest informe, l'Entitat ret comptes als seus grups d'interès sobre els temes materials identificats el 2021.

Els objectius de l'Estudi de Materialitat de 2021 són:

- **Recollir la veu dels principals grups d'interès** respecte als temes que consideren rellevants per a l'Entitat en el curt termini. Centrant-se en les variacions respecte a l'estudi de 2020, tenint en compte l'entorn COVID actual i la integració amb Bankia.
- **Integrar l'estudi de materialitat com una eina de valor per definir l'estratègia de l'Entitat i del nou Pla Director de Sostenibilitat.** S'ha incorporat una pregunta sobre els temes que es consideren clau, després de la fusió, per al nou Pla Estratègic. A més, s'han tingut en compte els resultats de l'Estudi per al disseny del nou Pla Director de Sostenibilitat, l'evolució del Pla de Banca Socialment Responsable 2019-21.
- **Prioritzar els temes** als quals dedicar més atenció al reporting corporatiu.



Es consideren rellevants els assumptes que tenen una probabilitat alta de generar un impacte significatiu tant al negoci com a les valoracions dels grups d'interès



Metodologia

L'elaboració de l'Estudi de Materialitat la fa un expert independent partint d'un procés exhaustiu i participatiu del qual formen part els grups d'interès principals de l'Entitat (clients, empleats i accionistes), així com representants de CaixaBank i experts externs.

01. IDENTIFICACIÓ DE TEMES MATERIALS

Actualització dels temes materials respecte a l'edició anterior a través de l'anàlisi documental exhaustiu de fonts internes i externes



Lista amb 26 temes

02. PRIORITZACIÓ DE TEMES MATERIALS

Consultes internes i externes *ad hoc* als grups d'interès, amb una mostra representativa i aleatòria, entrevistes a experts externs, anàlisi mediàtica, anàlisi de tendències i benchmarking del sector



Priorització dels temes rellevants el 2021

03. MATRIU DE MATERIALITAT

Consolidació dels resultats globals de prioritització per al negoci i per als grups d'interès de CaixaBank i el BPI



Matriu de Materialitat 2021 de CaixaBank

La primera identificació de temes materials es va fer mitjançant una anàlisi documental exhaustiva que inclou dades estratègiques de la companyia, així com informació sobre tendències i informes del sector, mitjans de comunicació i altres empreses financeres, entre altres fonts.

En aquesta fase es fan enquestes a clients, accionistes i empleats i entrevistes exhaustives a experts interns de CaixaBank i experts externs de diversos àmbits. Això es complementa amb una extensa anàlisi mediàtica i de tendències.

En els càlculs de rellevància, el pes dels diversos grups d'interès es basa en el pes reputacional que s'atorga a cadascun a l'Índex Global de Reputació (IGR). El grup amb més pes (24%) són els clients i, el segon, la societat en el seu conjunt (22%).

>> CONSULTES EFECTIVES EFECTUADES PER PRIORITZAR ELS TEMES MATERIALS¹



- 800 Accionistes
- 800 Clients
- 1.314 Empleats
- 45 Experts i analistes²

¹El 2021, a diferència dels exercicis anteriors, les consultes a clients i accionistes s'han dut a terme telefònicament en lloc de fer-los emplenar qüestionari online. Això a provocat una reducció de la mostra, que continua sent representativa, amb un nivell de confiança del 95%.

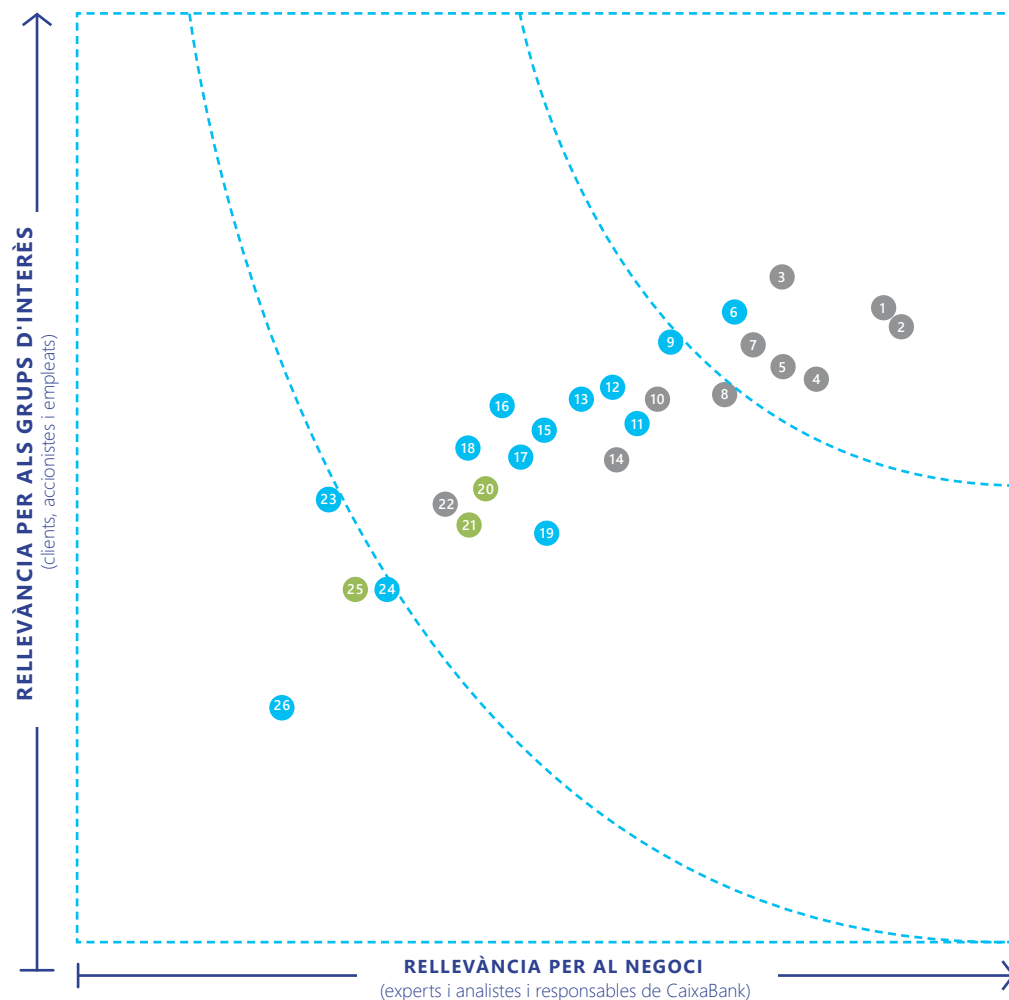
²36 experts interns i externs (Negoci) i 9 analistes, societat i mitjans de comunicació (Grups d'interès).

S'estableix la prioritització dels temes en funció de la seva valoració en els dos eixos per als grups d'interès i per al negoci.



L'exercici recull el principi de doble materialitat perquè les qüestions es confeccionen des de la doble perspectiva de rellevància per al desenvolupament del negoci i, al seu torn, quines conseqüències té al seu entorn.

Matriu de Materialitat del Grup CaixaBank 2021



● Corporatiu ● Societat ● Medi ambient

	RELLEVÀNCIA 2021	VARIACIÓ 2021-20
1 Conducta íntegra, responsable i sostenible	89,7%	1,7%
2 Solidesa del balanç i rendibilitat	89,5%	0,3%
3 Ciberseguretat i protecció de dades	88,1%	-1,4%
4 Bones pràctiques de govern corporatiu i compliment	86,7%	1,9%
5 Gestió dels riscos financers i no financers	86,5%	-0,4%
6 Comercialització responsable	86,5%	2,1%
7 Visió a llarg termini i anticipació al canvi	86,2%	-2,6%
8 Comunicació clara i transparent	84,7%	-0,4%
9 Servei pròxim i assessorament especialitzat	84,6%	2,3%
10 Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació	83,2%	2,7%
11 Gestió del talent i desenvolupament professional	82,9%	2,1%
12 Solucions financeres per a persones amb dificultats econòmiques	82,6%	2,3%
13 Seguretat, salut i benestar dels empleats	81,7%	0,4%
14 Innovació tecnològica i desenvolupament de nous productes i serveis	81,5%	3,9%
15 Diversitat, igualtat i conciliació	80,4%	0,8%
16 Inversió amb impacte social i microfinances	80,2%	3,3%
17 Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació "la Caixa"	79,7%	1,3%
18 Proximitat i accessibilitat dels canals comercials	78,6%	3,9%
19 Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots	78,4%	1,2%
20 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals	78,1%	0,8%
21 Productes i serveis d'inversió i finançament verd	77,1%	3,0%
22 Gestió responsable i contractació transparent de proveïdors	77,0%	1,0%
23 Cultura de treball àgil i col·laborativa	74,6%	2,9%
24 Educació financera	74,5%	-0,7%
25 Gestió mediambiental i petjada de carboni	73,8%	1,7%
26 Voluntariat corporatiu	69,9%	3,2%

Matriu de Materialitat per clúster temàtic

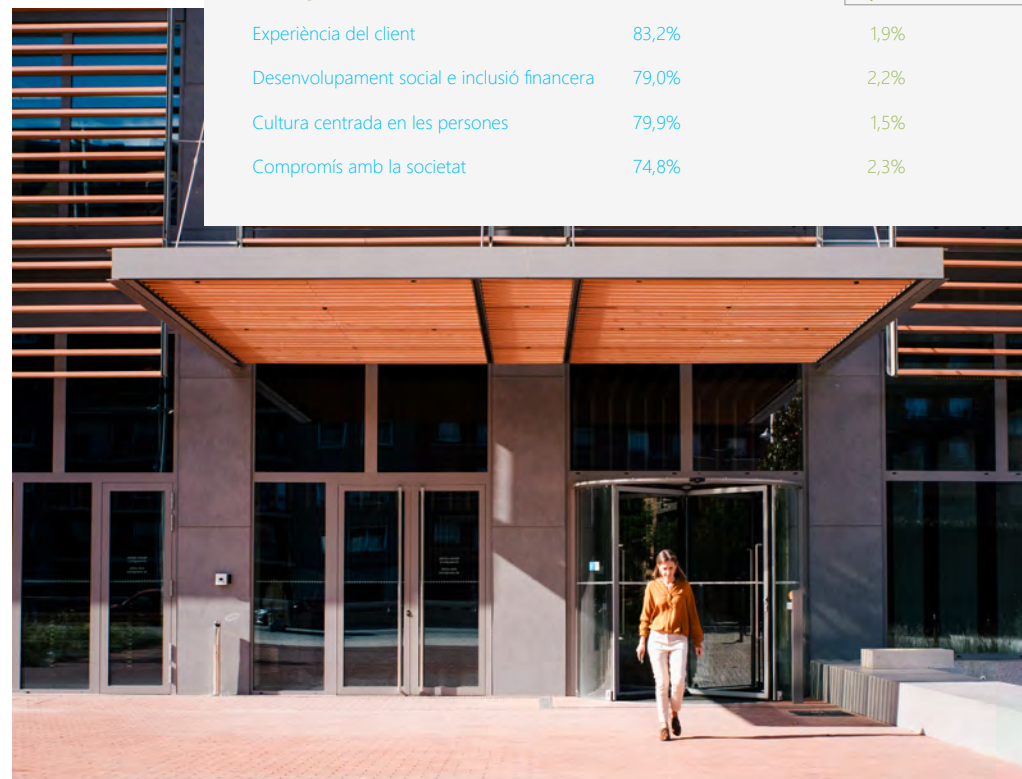


Evolució 2021

Es mantenen com a temes prioritaris els relatius a la conducta íntegra, el bon govern, la solidesa financera, la gestió dels riscos i la ciberseguretat, encara que baixen petits punts percentuals en rellevància.

En canvi, creixen en rellevància la innovació, la transformació digital i l'estratègia davant del canvi climàtic.

	RELLEVÀNCIA 2021	VARIACIÓ 2021-20
Rendibilitat i solidesa financera	87,9%	-1,1%
Govern corporatiu	84,5%	1,1%
Gestió de riscos	87,3%	-0,1%
Innovació i transformació digital	82,3%	3,3%
Estratègia davant del canvi climàtic	76,3%	2,4%
Experiència del client	83,2%	1,9%
Desenvolupament social e inclusió financera	79,0%	2,2%
Cultura centrada en les persones	79,9%	1,5%
Compromís amb la societat	74,8%	2,3%



Materialitat i Estratègia

L'estratègia de l'Entitat està present a la base de l'Estudi de materialitat, com a font de temes, i alhora recull els resultats d'aquest per assegurar que l'estratègia reflecteixi les sensibilitats i les preocupacions dels grups d'interès i de la societat, així com les tendències de l'entorn en què opera CaixaBank.

La taula següent mostra la relació dels temes rellevants amb el Pla Estratègic 2019-2021.

LÍNIA ESTRATÈGICA	TEMES RELLEVANTS (ORDENACIÓ SEGONS LA PRIORITZACIÓ)	
Oferir la millor experiència al client	<ul style="list-style-type: none"> 9 Servei proper i assessorament especialitzat 14 Innovació tecnològica i desenvolupament responsable de nous productes i serveis 19 Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots 	
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles	<ul style="list-style-type: none"> 3 Ciberseguretat i protecció de dades 	
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa	<ul style="list-style-type: none"> 11 Gestió del talent i desenvolupament professional 13 Seguretat, salut i benestar dels empleats 15 Diversitat, igualtat i conciliació 23 Cultura de treball àgil i col·laboratiu 	
Aconseguir una rendibilitat atractiva sense deixar de mantenir la solidesa financera	<ul style="list-style-type: none"> 2 Solidesa del balanç i rendibilitat 	
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat	<ul style="list-style-type: none"> 12 Solucions financeres per a persones amb dificultats econòmiques 16 Inversió amb impacte social i microfinances 17 Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació "la Caixa" 18 Proximitat i accessibilitat dels canals comercials 20 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals 21 Productes i serveis d'inversió i finançament verd 22 Gestió responsable i contractació transparent de proveïdors 24 Educació financera 25 Gestió mediambiental i petjada de carboni 26 Voluntariat corporatiu 	<p>TEMES TRANSVERSALS</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Conducta íntegra, responsable i sostenible 4 Bones pràctiques de govern corporatiu i compliment 5 Gestió dels riscos financers i no financers 6 Comercialització responsable 7 Visió a llarg termini i anticipació al canvi 8 Comunicació clara i transparent 10 Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació <p> Corporatiu Societat Medi ambient </p>

Críteris i abast de l'informe

El contingut d'aquest informe respon als assumptes materials per al Grup CaixaBank i els seus grups d'interès segons l'Estudi de materialitat de 2021, així com als requeriments de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat, i inclou la informació necessària per entendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup i els efectes de la seva activitat sobre qüestions mediambientals, socials i relatives al personal respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn.

Per a la seva elaboració s'han seguit els principis següents, que permeten assegurar la transparència, la fiabilitat i l'exhaustivitat de la informació reportada:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** en la seva versió *GRI Standards*, opció exhaustiva. S'han aplicat els críteris i principis per a la definició del contingut i qualitat de l'informe definits per aquesta guia.
- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, en el seu estàndard sectorial per a bancs comercials. Incorporant la seva anàlisi de materialitat i donant resposta a les mètriques particulars associades.
- **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)**, seguint les seves recomanacions de reporting pel que fa als detalls de governança, estratègia, objectius i mètriques relacionats amb el risc de canvi climàtic.
- **Marc de l'International Integrated Reporting Council (IIRC)**, amb la integració de l'enfocament estratègic i l'orientació futura, la connectivitat de la informació, la capacitat de resposta cap als grups d'interès, la materialitat, la concisió, la fiabilitat, l'exhaustivitat, la consistència i la comparabilitat.
- **Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** que marca l'Agenda 2030.
- **Guia d'Elaboració de l'Informe de Gestió de les Entitats Cotitzades de la CNMV.**

Aquest informe inclou les dades de l'acompliment de CaixaBank i de les seves societats dependents que integren el Grup CaixaBank. Quan els indicadors esmentats es refereixin no al Grup, sinó a una part d'aquest, s'especificarà explícitament. La informació que respon a la GRI, la SASB i la Llei 11/2018 d'informació no financera i diversitat l'ha verificat segons l'estàndard ISAE 3000 un expert independent.

El 2021 la fusió per absorció de Bankia, S.A. per part de CaixaBank, S.A. afecta l'evolució de la majoria d'indicadors a causa de la nova mida de l'Entitat. La informació no financera de 2020 no es reexpressarà, sense perjudici que es puguin presentar, en alguns casos, dades agregades de CaixaBank i Bankia de 2020 quan aportin valor per interpretar correctament la informació.

Els indicadors d'informació no financera corresponents al 2021 contenen la informació de les societats origen Grup Bankia des de l'1 de gener de 2021. S'indicarà de manera explícita quan no sigui així per la naturalesa o la indisponibilitat de les dades.

>> PRINCIPIS PER DEFINIR EL CONTINGUT DE L'INFORME

- Inclusió dels grups d'interès
- Context
- Materialitat
- Exhaustivitat

>> PRINCIPIS PER A LA QUALITAT DE L'INFORME

- Precisió
- Equilibri
- Claredat
- Comparabilitat
- Fiabilitat
- Puntualitat



Comportament ètic i responsable

Ètica i integritat

El respecte als Drets Humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank i l'estàndard d'actuació mínim per desenvolupar l'activitat empresarial de manera legítima.

En aquest sentit, CaixaBank disposa d'uns **Principis de Drets Humans i d'un Codi Ètic i Principis d'Actuació**, que són normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, aprovats pel Consell d'Administració i inspirats en els principis de la Carta Internacional dels Drets Humans de les Nacions Unides i la Declaració de l'Organització Internacional del Treball.

Drets Humans

CaixaBank treballa per entendre els impactes en els Drets Humans derivats de la seva activitat. Per fer-ho, té implantats processos periòdics de diligència deguda per valorar el risc d'incompliment, a partir dels quals proposa mesures de prevenció o remei dels impactes negatius i mesures per maximitzar els impactes positius. Durant el primer semestre del 2020 va concloure el procés de deguda diligència i assessment en matèria de drets humans que CaixaBank duu a terme amb un tercer independent de forma periòdica. La valoració obtinguda va ser satisfactòria i mostrava un entorn de control adequat.

El 2021, en línia amb els plans d'acció derivats de la Due Diligence, s'han revisat i actualitzat els Principis de Drets Humans de CaixaBank, que ha aprovat el Consell d'Administració el gener del 2022. Els canvis principals són: (i) redenominació de l'actual *Política corporativa de Drets Humans de CaixaBank* a *Principis de Drets Humans* de CaixaBank, que es correspon de manera més ajustada amb el contingut del document mateix; (ii) incorporació de nous compromisos i principis d'actuació d'acord amb els estàndards més alts, com el *Pla d'Acció de la Unió Europea de Drets Humans 2020-2024*, els Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides i el compromís que s'ha impulsat en aquest marc relatiu a mesures per a la inclusió i la salut financera, i (iii) compromís de fer l'exercici de deguda diligència cada tres anys o abans si les circumstàncies ho aconsellen.

CaixaBank promourà i donarà a conèixer aquests Principis entre els seus grups d'interès.





Principis de Drets Humans de CaixaBank

La nostra responsabilitat envers els empleats

CaixaBank considera la relació amb els seus empleats com una de les seves responsabilitats principals en matèria de drets humans.

CaixaBank vincula les seves polítiques de selecció, gestió, promoció, remuneració i desenvolupament de les persones al respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la meritocràcia, sense considerar-ne el gènere, identitat de gènere, ètnia, color, nacionalitat, credo, religió, opinió política, filiació, edat, orientació sexual, estat, discapacitat i altres situacions que protegeix el dret.

La nostra responsabilitat envers els clients

CaixaBank exigeix als seus empleats que respectin les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. De la mateixa manera, aspira a treballar amb clients que comparteixin els seus valors respecte als drets humans.

Són clau en aquest àmbit, entre altres aspectes: el desenvolupament de nous productes i serveis financers de forma coherent amb les aspiracions de CaixaBank en matèria de drets humans, la integració de riscos socials i ambientals en la presa de decisions, la promoció de la inclusió financera i el fet d'evitar el finançament o la inversió en aquelles companyies o projectes relacionats amb infraccions greus dels drets humans, així com el respecte per la confidencialitat, el dret a la intimitat i la privacitat de les dades dels clients i de la plantilla.

La nostra responsabilitat amb els proveïdors

CaixaBank exigeix als seus proveïdors que respectin els drets humans i laborals i fomenta que els incloguin en la seva pròpia cadena de valor.

Per fer-ho, CaixaBank fomenta i inclou en les seves pràctiques: el coneixement i el respecte per part dels seus proveïdors del Codi de conducta per a proveïdors i els Principis de Compres, el coneixement i el respecte dels Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, la realització de controls addicionals, quan es consideri convenient, d'aquells proveïdors que es consideren internament com de risc potencial mitjà-alt i l'adopció de les accions correctives necessàries que pal·liïn l'incompliment dels seus estàndards.

La nostra responsabilitat amb la comunitat

CaixaBank té el compromís de fer una contribució positiva als drets humans en les comunitats on opera complint les lleis aplicables, col·laborant amb les institucions públiques i la justícia i respectant els drets humans internacionalment reconeguts a tot arreu on operi.

Així mateix, CaixaBank impulsa la difusió dels principis internacionals en matèria de drets humans, així com d'iniciatives i programes que suposin una contribució positiva a aquests i als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides (ODS).

>> ELEMENTS DE DILIGÈNCIA DEGUDA DISTRIBUÏTS A QUATRE BLOCS I PRINCIPALS INDICADORS AL TANCAMENT DE 2021

Gestió de compres

882

Proveïdors homologats o rehomologats durant l'any
688 EL 2020

7,3 M€

Volum de compres adjudicat a Centres Especials de Treball
5,4 EL 2020

Finançament i inversió

>> ADEQUACIÓ DEL DEUTE HIPOTECARI

13.235

Habitatges del programa de lloguer social
14.455 EL 2020

>> FINANÇAMENT DE PROJECTES CORPORATIUS

10.832 M€

Préstecs concedits referenciats a variables de Sostenibilitat
2.997 M€ EL 2020

Gestió de recursos humans

>> IGUALTAT DE TRACTE

41,3%

Dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran¹
41,6% EL 2020

40,0%

Dones al Consell d'Administració
42,9% EL 2020

>> CONDICIONS LABORALS JUSTES

3.059

Empleats que s'han acollit a permisos retribuïts²
2.344 EL 2020

>> LLIBERTAT A L'ENTORN LABORAL

74%

Participació en l'Estudi de Compromís
70% EL 2020

>> ENTORN I LLOC DE TREBALL (ACCESSIBILITAT, SEGURETAT I SALUT)

0,90

Índex de freqüència d'accidents (Índex d'Accentabilitat)
1,04 EL 2020

3,5%

Índex d'absentisme gestionable
3,4% EL 2020

Comercialització

>> ACCESSIBILITAT DELS CLIENTS

99% / 63%

Poblacions >5.000 habitants amb presència (Espanya i Portugal, respectivament)
98,8% / 64% EL 2020

>> COMERCIALIZACIÓ (DISSENY DE PRODUCTES, MÀRQUETING I PUBLICITAT, VENDA)

32.088

Professionals certificats a MiFID II
18.710 EL 2020

>> SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES (PRIVACITAT DEL CLIENT)

99%

Professionals que han fet el curs de seguretat
98% EL 2020



¹ A partir de la subdirecció d'Oficines A i B. CaixaBank, S.A., perímetre prefusió.

² CaixaBank, S.A.



Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank

El Codi Ètic de CaixaBank recull els **principis d'actuació** següents:

Compliment de les lleis i normativa vigent

El respecte a les lleis i altres normes vigents en cada moment ha de ser un principi rector de totes les persones que integren CaixaBank.

Respecte

Respectem les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. Respectem les cultures d'aquells territoris i països on CaixaBank opera. Respectem el medi ambient.

Integritat

Sent íntegres, generem confiança, un valor fonamental per a CaixaBank.

Transparència

Som transparents, atès que publiquem al nostre web corporatiu les nostres principals polítiques i la informació rellevant de la nostra activitat.

Excel·lència i professionalitat

Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència constitueix un dels valors fonamentals de CaixaBank. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i accionistes al centre de la nostra actuació professional.

Confidencialitat

Preservem la confidencialitat de la informació que ens confien els nostres accionistes i clients.

Responsabilitat social

Estem compromesos amb la societat i el medi ambient i tenim en compte aquests objectius en el desenvolupament de la nostra activitat.

Política Corporativa d'Anticorrupció

CaixaBank, a través de la Política Corporativa d'Anticorrupció, que complementa el Codi Ètic i Principis d'Actuació, part integrant del Model de Prevenció Penal de Grup CaixaBank, posa de manifest el ple **rebuig a qualsevol conducta que de manera directa o indirecta pugui estar relacionada amb la corrupció**, treballa amb el principi bàsic del compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment i basa la seva actuació en els estàndards responsables més elevats. Com a signant del Pacte Mundial de Nacions Unides, CaixaBank es compromet a complir els 10 principis que estableix, entre els quals hi ha el de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn (principi núm. 10).

La Política es constitueix com una **eina essencial** per impedir que tant l'Entitat i les societats del Grup com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin resultar contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank recollits en el seu Codi Ètic.

Així mateix, la Política exposa les conductes, les pràctiques i les activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

La Política estableix els estàndards de conducta que cal seguir en relació amb:

Acceptació i concessió de regals

Prohibició d'acceptació de regals de qualsevol import si la finalitat és influir en l'empleat. Un cop complerta la premissa anterior, no es poden acceptar regals amb un valor de mercat superior a 150 euros. En qualsevol cas, han de ser voluntaris i rebre's al lloc de treball. Es prohibeix la concessió de regals a funcionaris públics i autoritats.











Despeses de viatge i hospitalitat

Hauran de ser raonables i estar relacionades amb l'activitat de l'Entitat, seran sempre a càrrec de CaixaBank i s'abonaran directament al prestador del servei.

Relacions amb institucions polítiques i oficials

Es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les seves fundacions o entitats vinculades. No es podran fer condonacions totals o parcials de deute als partits polítics. CaixaBank no contractarà serveis directes de lobby o representació d'interessos per posicionar-se davant les autoritats, sinó que, en general, compartirà les seves opinions a través de diferents associacions per intentar consensuar la posició de la indústria. A més, s'inclouen estàndards d'actuació en els àmbits de: (i) Patrocini, (ii) Donacions i (iii) Proveïdors.

Seguidament es mostra un detall de les polítiques principals en matèria d'**ètica i integritat** aprovades pel Consell d'Administració:

Política	Objectiu	Última actualització	Pública al web corporatiu de CaixaBank
Codi Ètic i Principis d'Actuació	Manifest sobre els valors i principis ètics que inspiren l'actuació i han de regir l'activitat de CaixaBank.	Març 2021	
Principis de Drets Humans	Estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat de manera legítima.	Gener 2022	
Política anticorrupció	Impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin resultar contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank.	Setembre 2021	 ¹
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització.	Abril de 2020	 ¹
Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme (PBCFT) i de gestió de les Sancions i Contramesures Financeres Internacionals del Grup CaixaBank	Promoure activament l'aplicació dels estàndards internacionals més alts en aquesta matèria en totes aquelles jurisdiccions on el Grup CaixaBank té presència i opera.	Setembre 2021	 ¹
Política corporativa de relació amb el sector de defensa	Regula les condicions en què es podrà considerar la possibilitat de mantenir relacions comercials amb empreses d'aquest sector i estableix restriccions i criteris d'exclusió.	Desembre 2019	 ¹
Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC)	Fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors d'acord amb el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu i la Llei del mercat de valors.	Novembre 2021	
Política general corporativa de conflictes d'interès	Permet prevenir i gestionar els possibles conflictes d'interès que puguin sorgir en els diversos àmbits i escenaris.	Gener 2020	 ¹
Principis d'actuació en matèria de Privacitat i Drets dels clients de CaixaBank	Recull el dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat.	Gener 2020	 ¹
Política Corporativa de Compliment Normatiu	Estableix i desenvolupa la naturalesa de Compliment Normatiu com l'encarregada de promoure els principis ètics empresarials, reafirmar una cultura corporativa de respecte a la llei i verificar l'eficàcia dels controls associats.	Juliol 2021	 ¹

CaixaBank està fermament compromès amb la **prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme**; es considera fonamental establir les mesures necessàries i revisar-les periòdicament per prevenir i evitar al màxim que els productes i serveis de CaixaBank es puguin utilitzar per a la pràctica de conductes il·lícites. En aquest sentit, és clau col·laborar activament amb els reguladors i les forces de seguretat i comunicar totes les activitats sospitoses que es detectin. Per fer-ho, CaixaBank disposa d'un model de gestió del risc de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, que aplica en l'exercici de les seves activitats, negocis i relacions, tant nacionalment com internacio-

nalment, per prevenir aquest risc a què està subjecte. Tal com estableix la regulació espanyola, la gestió del risc de blanqueig de capitals està sotmès a una revisió anual per part d'un expert extern independent. En la revisió feta el 2021 no s'han identificat deficiències significatives.

El respecte del dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat es recull en el nostre Codi ètic i és el pilar sobre el qual es basa un dels nostres valors corporatius: la confiança. En aquest sentit, hi ha uns **Principis d'actuació en matèria de Privacitat i Drets dels clients de CaixaBank**, així com les normatives inter-

nes que despleguen la confidencialitat i el tractament de dades de caràcter personal. Per tal de garantir una avaluació de forma recurrent dels riscos en l'àmbit de la gestió i el tractament de dades personals, es disposa d'un **Comitè de Privacitat i d'un Comitè PIA (Privacy Impact Assessment)**, encarregats de l'anàlisi i l'aprovació de qualsevol nou tractament i del seguiment de la implantació de les mesures acordades.

¹ Són públics uns principis, extracte de la Política.

Compliance – Un model madur i reconegut

Certificació ISO 37301 - Sistemes de gestió de Compliance

El juliol del 2021, CaixaBank ha obtingut la Certificació ISO 37301 - Sistemes de gestió de Compliance, un estàndard internacional que especifica els requisits i proporciona una guia dels sistemes de gestió de compliance i pràctiques recomanades.

AENOR va efectuar el procés de certificació de forma satisfactòria i es va arribar a la conclusió que el Sistema de Gestió de Compliance de CaixaBank compleix els requisits de la Norma ISO 37301 i la resta dels criteris d'auditoria.

Certificació ISO 37001 - Sistemes de gestió antisuborn

El febrer del 2021, CaixaBank ha obtingut la Certificació ISO 37001 - Sistemes de gestió antisuborn, que és un estàndard internacional (ISO) que especifica els requisits i proporciona una guia per establir, implementar, mantenir, revisar i millorar un sistema de gestió antisuborn.

AENOR ha efectuat l'auditoria i ha verificat la correcta implantació dels sistemes de gestió de CaixaBank pel que fa als requisits que especifica la norma de referència.

Certificació UNE 19601 - Sistema de Gestió de Compliance Penal

La norma UNE 19601 és l'estàndard nacional de Compliance Penal, elaborat per l'Associació Espanyola de Normalització (UNE), i estableix l'estructura i metodologia necessàries per implementar models d'organització i gestió per prevenir delictes.

El 2020, CaixaBank va obtenir aquesta certificació, fruit del seu compromís, d'acord amb els millors pràctiques, de fomentar una cultura responsable orientada a la prevenció de delictes al si de l'organització.

Aquesta certificació té una validesa de 3 anys, però durant el període s'han de fer auditories de seguiment anuals.

Entre el gener i el febrer del 2021, AENOR ha dut a terme l'auditoria de seguiment de la certificació UNE 19601. La revisió es va fer de forma satisfactòria i es va arribar a la conclusió que el Sistema de Gestió de Compliance Penal de CaixaBank compleix els requisits de la Norma i la resta dels criteris d'auditoria.



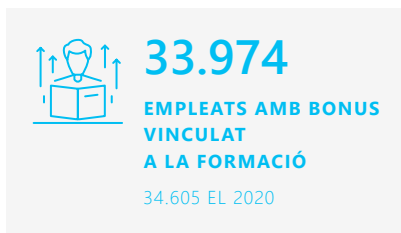
CaixaBank disposa d'un sistema de gestió de compliance implantat eficaçment i amb un elevat grau de maduresa

Mesures per fer efectiu el compliment de les polítiques

Un element clau per al desenvolupament i la implantació correctes dels codis i polítiques és fomentar i desenvolupar una cultura efectiva de conducta a tota l'Entitat. Per potenciar i garantir el reforç de la cultura, es manté una estratègia de comunicació i sensibilització a tota l'organització. Les palanques principals que s'utilitzen en aquesta estratègia són:

La formació

El 2021, tots¹ els empleats de CaixaBank, S.A. tenen vinculada la percepció de la retribució variable a la realització i superació de cursos de formació obligatòria sobre àmbits regulatoris o amb sensibilitat especial des del punt de vista de conducta. El 2021, aquest criteri s'ha estès a la resta del Grup.



La comunicació

Durant el 2021 s'han fet, de manera complementària als cursos de formació, sessions específiques de sensibilització a la xarxa d'oficines i àrees especialitzades, així com publicacions de notícies, preguntes freqüents i circulars a la intranet (*PeopleNow*).



I la vinculació de la retribució variable dels empleats al conjunt d'aspectes relacionats amb els riscos de conducta

Els reptes corporatius incorporen el compliment d'un indicador que recull variables relacionades amb conducta (diligència deguda de clients i formalització correcta en la comercialització de productes i serveis i operacions) i que penalitza la retribució variable dels empleats si no s'assoleixen els objectius definits.

>> CURSOS DE FORMACIÓ PRINCIPALS FETS PER EMPLEATS EN L'ÀMBIT DE PRÀCTIQUES RESPONSABLES

Formació el 2021		
	Vinculada a remuneració	Total empleats Grup CaixaBank que han superat la formació ²
Prevenició riscos penals a CaixaBank	✓	29.049 empleats
Comercialització de productes d'assegurances i productes de previsió social	✓	27.296 empleats
Prevenició del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme	✓	32.515 empleats
ASG (Ambiental, Social i Governança)	✓	27.854 empleats



¹ A excepció dels empleats incorporats durant el 2021 després de la fusió amb Bankia, per als quals ha sigut obligatori realitzar i superar la formació, però no s'ha vinculat a la retribució variable. A més, aquests empleats han fet 5 formacions regulatories més d'aquest àmbit, realitzades a CaixaBank S.A. amb anterioritat.

² Formació realitzada a CaixaBank, S.A., que s'ha fet extensiva a altres companyies del Grup, segons prioritització en funció del risc de les diferents societats.

Canal de Consultes i Denúncies

El Canal de Consultes i Denúncies és un mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició de tots aquells col·lectius definits a CaixaBank i a cadascuna de les societats del Grup amb accés a aquest canal. Per a CaixaBank, els col·lectius amb accés són els següents: Consellers, empleats, personal d'ETT, agents i proveïdors.

A través d'aquest mitjà, es poden enviar comunicacions d'actes o conductes, presents o passades, referides als àmbits d'aplicació del Codi Ètic mateix, la Política Corporativa d'Anticorrupció, la Política Corporativa de Compliance Penal, la Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors, el Codi de Conducta de Proveïdors, el Codi de Conducta Telemàtic o qualsevol altra política i norma interna de CaixaBank. En el cas de denúncies suscitades per clients, es tramitaran pels canals d'atenció a aquests que CaixaBank té establerts.

Les comunicacions poden ser de dues menes:

- **Consultes:** enteses com a peticions d'aclariment de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o interpretació dels textos esmentats.
- **Denúncies:** enteses com a comunicacions de possibles irregularitats que puguin suposar infraccions.

Les **característiques principals** del Canal són:

- **Entorn:** implantació d'una plataforma que permet accedir al Canal de Consultes i Denúncies les 24 hores del dia, els 365 dies a l'any, a través de les vies d'accés següents: Internet, intranet corporativa o plataformes anàlogues.
- **Possibilitat de denunciar de manera anònima:** les denúncies poden formular-se tant de forma nominativa com anònima, però no és així per a les consultes, que només poden ser nominatives.
- **Externalització parcial de les denúncies:** una part del procés de gestió en el cas de les denúncies el fan experts externs, per així reforçar la independència, l'objectivitat i el respecte de les garanties que ofereix el Canal. Concretament, estan externalitzades la recepció i la preanàlisi d'admissibilitat.

Tant les consultes com les denúncies es resolen utilitzant un procediment rigorós, transparent i objectiu, amb aplicació estricta de garanties de confidencialitat, reserva d'identitat i prohibició de represàlies. En els casos en què empleats del Grup, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau/corrupció, la conducta es considerarà falta molt greu de conformitat amb el conveni col·lectiu vigent, cosa que implicarà l'aplicació de les sancions previstes en el conveni esmentat per a aquesta mena de faltes.



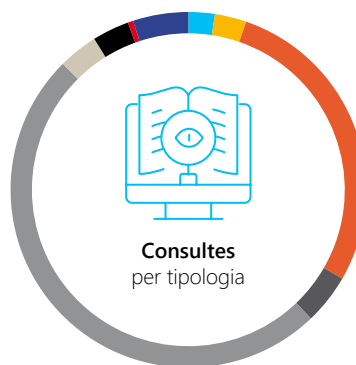
El Canal de Consultes i Denúncies es constitueix com una **eina essencial en la prevenció i correcció d'incompliments normatius**. El Canal corporatiu del Grup CaixaBank està alineat amb les millors pràctiques nacionals i internacionals



>> DETALLS DEL CANAL DE CONSULTES I DENÚNCIES DURANT EL 2021

33
DENÚNCIES
38 EL 2020

417
CONSULTES
489 EL 2020



● 17	Comercialització de productes, transparència i protecció al client	● 10
● 4	Protecció de dades i confidencialitat de la informació	● 12
● 3	Conflictes d'interès	● 117
● 1	Incompliment de la normativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme	● 19
● 0	Incompliment del Reglament Intern de Conducta (RIC)	● 207
● 0	Política anticorrupció	● 15
● 0	Informació privilegiada	● 14
● 0	Prevenció de delictes	● 2
● 8	Altres	● 21

De les 33 **denúncies rebudes** el 2021, 21 són denúncies de CaixaBank i, les 12 restants, corresponen a les societats del Grup incorporades al canal corporatiu.

De les 33 denúncies rebudes el 2021, 20 han estat admeses a tràmit (60,6%), 12 no admeses (36,4%) i, la denúncia restant, l'havia preadmès l'expert extern en la data d'aquest informe.

Si bé és cert que hi ha hagut un descens en el nombre de denúncies, 33 el 2021 (respecte a les 38 de 2020), hi ha hagut una millora en la interposició de les denúncies perquè 12 no s'han admès (respecte a les 18 de 2020). És a dir, el percentatge d'admissió s'ha reduït del 47% el 2020 al 36% el 2021, cosa que es tradueix en un millor coneixement dels criteris d'admissió per part dels col·lectius amb accés al Canal. En aquest sentit, s'han de considerar les accions per donar més difusió a l'existència i funcionament del Canal de Consultes i Denúncies a través d'accions formatives, llançament de notícies i comunicats periòdics efectuats durant l'exercici.

Les raons del descens del nombre de denúncies poden ser diverses: pot destacar la situació actual derivada de la pandèmia de COVID-19 i, sobretot, el procés d'integració amb Bankia.

Del total de denúncies rebudes el 2021, 3 continuen en procés de gestió (9,1%).

En relació amb les denúncies admeses la gestió de les quals està finalitzada (18 casos en total), en 7 casos (39%) no s'ha detectat incompliment i, dels 11 casos (61%) amb incompliment, en 9 s'han aplicat mesures disciplinàries. Dels 2 casos restants: 1 està pendent d'anàlisi i possible aplicació de la mesura disciplinària (competència del Comitè d'Incidències de CaixaBank) i, finalment, en 1 cas no es va poder aplicar la mesura disciplinària perquè, abans d'això, va ocórrer el cessament de la relació laboral de l'empleat.

També cal mencionar que, del total de denúncies de 2021, 2 es van presentar al Canal de Denúncies de l'antiga Bankia, però les va resoldre Compliment Normatiu de CaixaBank amb posterioritat a la fusió d'ambdues entitats.

Finalment, pel que fa a la distribució per zona geogràfica, destaquen les que s'han rebut a Catalunya (11 casos, que en suposen un 33%), Portugal (9 casos, que en suposen un 27%), les Canàries (4 casos, que en suposen un 12%) i Andalusia (3 casos, que en suposen un 9%).

En relació amb les **417 consultes que s'han rebut**, en primer lloc, cal indicar que 274 corresponen a CaixaBank i 143 a la resta de societats del Grup amb accés al Canal.

Tal com passa amb les denúncies, hi ha hagut un descens del nombre de consultes que s'han rebut (417 el 2021, respecte les 489 de 2020). Les raons d'aquesta disminució poden ser les mateixes que s'han indicat més amunt. De la mateixa manera, hi ha hagut un descens en el nombre de consultes no admeses, que han passat d'un 12% el 2020 (58 de 489) a un 9% el 2021 (37 de 417). De nou, incidim en la millora de la qualitat en la presentació.

Pels terminis de gestió que preveu la normativa interna, totes les consultes s'han resolt i finalitzat en la data d'aquest informe. En l'àmbit de tipologies, cal destacar les relatives al Reglament Intern de Conducta (207 casos, que en suposen un 49,6%) i Conflictes d'Interès (117 casos, que en suposen un 28%).

Finalment, en relació amb la zona geogràfica, cal destacar les que s'han rebut a Madrid (135 casos, que en suposen un 32,3%), Portugal (123 casos, que en suposen un 29,5%) i Catalunya (100 casos, que en suposen un 24%).

CaixaBank posa a disposició dels seus empleats un **canal de denúncies específic per a casos d'assetjament**, accessible a través de la intranet corporativa. Durant l'any 2021, s'han rebut 7 denúncies formals en relació amb possibles comportaments d'assetjament laboral i sexual. Els gestors externs han determinat que hi ha 2 casos amb possibles indicis d'assetjament, que finalment s'han resolt amb l'existència d'1 cas d'assetjament. El 2020 es van rebre 3 denúncies formals, i es va determinar que n'hi va haver 1 cas.

Tal com estableix el Protocol, els gestors externs han elaborat informes de les 7 denúncies formals, amb el resultat següent: 2 resolucions d'existència de possibles indicis d'assetjament, i 5 resolucions de no existència d'assetjament.

En l'àmbit de la intranet corporativa, durant l'any 2021, i dins l'espai *Wengage Diversity*, cal destacar l'apartat de prevenció de l'assetjament.

Així mateix, s'han fet accions de formació per difondre el protocol de prevenció d'assetjaments. En el curs de formació del Codi ètic, s'ha destacat el canal específic del protocol d'assetjament.

Gestió dels conflictes d'interès

El Grup CaixaBank té disponible un canal de comunicació, a la intranet corporativa, perquè tots els empleats puguin comunicar o plantejar situacions que puguin suposar un conflicte d'interès i obtenir les pautes d'actuació necessàries, a través de mesures mitigadores.

Els empleats tenen a la seva disposició un Catàleg de Conflictes, en què s'identifiquen les situacions i activitats més comunes que poden suposar un conflicte d'interès, amb les mesures de mitigació proposades per a cadascuna d'elles.



Durant el 2021, s'ha implementat el model de gestió de conflictes d'interès a les principals filials del Grup



Comercialització i comunicació responsables

Disseny de producte

El disseny adequat de productes i serveis financers, que inclou instruments financers i productes i serveis bancaris i d'assegurances, així com la seva comercialització correcta, són una prioritat. L'aplicació de les normatives que regulen els diferents productes i serveis: (i) instruments financers (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID); (ii) productes i serveis bancaris (directrius de l'Autoritat Bancària Europea sobre procediments de governança i vigilància de productes de banca detallista), i (iii) productes d'assegurança (Directiva de Distribució d'Assegurances-IDD), asseguren que CaixaBank té els processos adequats de coneixement dels clients i de comunicació clara i veraç sobre els riscos de les seves inversions.

La **Política de Govern de Producte**, que va aprovar el Consell d'Administració de CaixaBank i que es va actualitzar el juliol de 2020, té com a objectiu establir els principis per aprovar el disseny i la comercialització de nous productes i serveis, així com les tasques de seguiment del cicle de vida del producte, sobre la base de les premisses següents:

- Atendre les necessitats dels clients o clients potencials d'una manera àgil.
- Reforçar la protecció dels clients.
- Minimitzar els riscos legals i reputacionals derivats del disseny i la comercialització incorrectes de productes i serveis.
- Assegurar una participació plural de totes les àrees rellevants en el procediment d'aprovació i seguiment dels productes i serveis, així com la involucració de l'Alta Direcció en la definició i la supervisió de la Política.

La Política és aplicable a totes les societats controlades del Grup que actuen com a fabricants o distribuïdores de productes bancaris, financers o d'assegurances.

El **Comitè de Producte de CaixaBank, S.A.** està integrat per funcions de control, suport i negoci, de tal manera que s'assegura la suficiència de coneixements especialitzats per entendre i controlar els productes, els seus riscos associats i la normativa de transparència i protecció del client.

El 2021, tots els productes procedents de Bankia que s'han mantingut en el catàleg de CaixaBank han estat analitzats pel Comitè de Producte.



41

SESSIONS CELEBRADES
COMITÈ DE PRODUCTE¹

52 EL 2020



224

PRODUCTES /
SERVEIS ANALITZATS

247 EL 2020



6

PRODUCTES / SERVEIS
DENEGATS EN
PRIMERA INSTÀNCIA

4 EL 2020

Adicionalment, els Comitès de Producte del BPI, CaixaBank Wealth Management Luxembourg i CaixaBank Payments&Consumer han analitzat 124, 27 i 19 productes, respectivament.



¹23 sessions ordinàries i 18 acords per escrit sense sessió.

Comercialització transparent i responsable

La **Política de Comunicació Comercial de CaixaBank**, actualitzada l'octubre de 2020, recull una descripció detallada del mecanisme i controls interns amb la finalitat de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària, i desenvolupa tota la casuística i requisits formals que ha de complir la publicitat del Grup CaixaBank.

L'activitat publicitària té un gran impacte en les expectatives de la clientela i en el procés de presa de decisions conseqüent, per això l'activitat publicitària que dugui a terme el Grup haurà de respectar en tot moment els principis següents:

- **Licitud:** respectant les condicions de licitud que estableixen la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, i altres normes d'aplicació general a l'activitat publicitària de productes i serveis.
- **Claredat:** facilitant-ne la comprensió del públic objectiu a la qual vagi dirigida, sense que generi dubtes o confusions.
- **Equilibri:** configurant el missatge publicitari en consideració a la complexitat del producte o servei i mitjà utilitzats.
- **Objectivitat i imparcialitat:** responent a criteris objectius que no continguin valoracions subjectives.
- **Transparència:** no induint a l'engany.

Així mateix, l'activitat publicitària haurà de respectar en tot cas la dignitat de les persones, els drets d'imatge i propietat intel·lectual de tercers i la imatge corporativa de cadascuna de les societats del Grup.

L'Entitat està adherida, de manera voluntària, a **Autocontrol**, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.



>> SOL·LICITUD DE REVISIÓ D'ANUNCIS O PROJECTES D'ANUNCI A AUTOCONTROL



4.060
POSITIUS:
NO S'APRECIEI
INCONVENIENTS
EN EL CONTINGUT
2.602 EL 2020



2.540
AMB MODIFICACIONS:
S'HA RECOMANAT
INTRODUIR CANVIS
EN L'ANUNCI
2.161 EL 2020



11
NEGATIUS:
S'HA DESACONSELLAT
LA DIFUSIÓ DE
L'ANUNCI
1 EL 2020

>> PROFESSIONALS CERTIFICATS

El coneixement sobre els productes i els serveis per part d'empleats és clau per garantir que la informació que es transmet als clients és clara i completa. La formació i sensibilització contribueixen a garantir un coneixement adequat dels productes i serveis per part dels empleats.



32.088

PROFESSIONALS
CERTIFICATS
A MIFID II
18.710 EL 2020



30.664

EMPLEATS
CERTIFICATS EN
LLEI DE CRÈDIT
IMMOBILIARI
18.066 EL 2020



33.259

EMPLEATS
CERTIFICATS
EN INSURANCE
DISTRIBUTION
DIRECTIVE (IDD)
21.475 EL 2020

>> PRINCIPIS DE PRÉSTEC RESPONSABLE

En aquest punt, i tenint en compte la naturalesa de l'activitat de CaixaBank, adquireixen una importància especial els principis generals aplicables a la concessió de préstec responsable que es recullen a l'Annex 6 de la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya, de 27 de juny, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs. Especialment, per tal d'adequar els productes i serveis a les necessitats del client. En aquesta línia, la normativa interna, amb reflex a la mateixa Política Corporativa de Riscos de Crèdit (actualitzada fa poc, al novembre de 2021) recull de manera expressa el seguiment dels principis de préstec responsable en la concessió i el seguiment de qualsevol mena de finançament.

Adicionalment, l'Entitat té plans d'incentius que incorporen barems de qualitat i bones pràctiques, procediments de governança i vigilància de productes, arxius digitals que garanteixen el manteniment i l'actualització de la documentació econòmica justificativa de l'anàlisi i l'estudi de les operacions, indicadors de seguiment i comunicacions internes que afavoreixen el compliment dels principis de préstec responsable a la xarxa comercial.

>> PROJECTE DE CONTRACTES TRANSPARENTS

Des de l'any 2018, CaixaBank desenvolupa el **Projecte de contractes transparents**, enfocat a garantir els objectius de comercialització i comunicació transparents i responsables. El projecte se centra a simplificar el llenguatge dels documents contractuals i precontractuals dels productes i serveis que comercialitza. Des de l'inici del projecte s'han revisat 15 contractes dels productes i serveis principals, així com la documentació precontractual corresponent: Compte Corrent, *CaixaBankNow*, Préstec Hipotecari i Consum, *MyBox Llar* i *MyBox Vida*, entre d'altres.



OBJECTIUS PROJECTE DE CONTRACTES TRANSPARENTS



TRANSPARÈNCIA
MILLORAR LA TRANSPARÈNCIA EN
LA SIGNATURA DELS DOCUMENTS
CONTRACTUALS PER PART DELS CLIENTS



CLAREJAT
MITJANÇANT UN LLENGUATGE
CLAR I COMPRESIBLE



CONFIANÇA
QUE MILLORI L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT
I LA SEVA CONFIANÇA EN EL MOMENT
DE LES SIGNATURES



SEGURETAT
I LA SEGURETAT JURÍDICA DEL
CLIENT I DE L'ENTITAT



Transparència fiscal

El compromís social que caracteritza l'activitat de CaixaBank es plasma en una **gestió fiscalment responsable** que contribueix a sostenir les finances públiques, que possibiliten les infraestructures i els serveis públics imprescindibles per al progrés i el desenvolupament de la societat.

L'estratègia fiscal de CaixaBank està alineada amb els valors que conformen la cultura corporativa de l'Entitat i el **perfil de risc fiscal baix** en la gestió del compliment de les seves obligacions tributàries. El perfil de risc fiscal baix es plasma en la poca materialitat de les regularitzacions fiscals.

CaixaBank defineix el risc fiscal com les pèrdues o disminució potencials de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis a la legislació o a la regulació vigent o per conflictes de normes (de qualsevol àmbit, incloent-hi el tributari), a la interpretació o aplicació de la legislació de les autoritats corresponents, o en la seva translació a errades judicials o demandes administratives o tributàries. El risc legal/regulatori del catàleg de riscos corporatiu dona cobertura a aquest risc.

El Grup CaixaBank té integrat plenament el Banco BPI, de manera que la presència tradicional de l'activitat a Espanya com a jurisdicció de referència es complementa amb l'activitat a Portugal com la segona jurisdicció amb més rellevància amb caràcter general, incloent-hi els impostos propis que es paguen i els de tercers que es recapten a favor de l'Administració. Així mateix, no es pot deixar de banda la creixent activitat i la generació d'impostos consegüent que suposen les sucursals.

CaixaBank gestiona diligentment, en totes les jurisdiccions on opera, el compliment de les obligacions tributàries derivades de la seva activitat econòmica. El compliment tributari es refereix principalment a:

- i. Pagament dels tributs propis que genera directament la seva activitat empresarial,
- ii. Recaptació de tributs de tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank,
- iii. Contribució a la recaptació dels tributs de tercers i el seu ingrés en les arques públiques en la seva condició d'entitat col·laboradora,
- iv. Resposta als requeriments d'informació i col·laboració tributària amb l'Administració.



Estratègia fiscal de CaixaBank



Política de Control i Gestió del Risc Fiscal de CaixaBank¹

¹ Es revisa periòdicament. Última actualització, gener de 2020.

² <https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/practiques-responsables/gestio-responsable.html>



>> CODIS VOLUNTARIS DE BONES PRÀCTIQUES TRIBUTÀRIES

CaixaBank és membre voluntari del Fòrum de Grans Empreses i hi col·labora activament. Al Fòrum hi ha l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT) i els principals grans contribuents amb el propòsit d'estendre el model de relació cooperativa i aprofundir-hi a través d'un espai en què es puguin analitzar de forma conjunta i sectorial les principals qüestions tributàries.

CaixaBank està adherida voluntàriament a:

Codi de bones pràctiques tributàries a Espanya

- Aprovat pel Fòrum de Grans Empreses.
- Conté una sèrie de recomanacions, assumides voluntàriament tant per l'AEAT com per les empreses, per millorar el sistema tributari a través de:
 - L'increment de la seguretat jurídica.
 - La cooperació recíproca basada en la bona fe.
 - La confiança legítima.
 - L'aplicació de polítiques fiscals responsables a les empreses amb coneixement dels òrgans de govern.

Codi de pràctiques tributàries per a bancs del Regne Unit

- A través de la seva sucursal a Londres.
- Amb l'impuls de les autoritats fiscals del Regne Unit, el seu compromís és mantenir bons estàndards de governança i comportament en el compliment de les seves obligacions fiscals.

>> INTERPRETACIÓ DE LES NORMES FISCALLS

El pagament d'impostos es deriva del compliment de les obligacions tributàries exigides per les normes fiscals.

- CaixaBank pren en consideració:
 - La voluntat del legislador.
 - La raonabilitat econòmica subjacent, en consonància amb els principis fiscals de l'OCDE (Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic) materialitzats al projecte BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*).
- La interpretació de les normes fiscals també es contrasta amb assessors fiscals de prestigi en la matèria quan la complexitat o la transcendència de les qüestions ho requereix, i fins i tot se sol·liciten aclariments a les autoritats fiscals quan es considera necessari.
- Les decisions fiscals que resulten d'aquestes interpretacions són objecte de revisió posterior pels auditors externs de CaixaBank. Amb el propòsit de salvaguardar la independència de l'auditoria de CaixaBank, l'Entitat no contracta com a assessors fiscals els professionals que auditen els seus comptes.
- Com a corol·lari de la raonabilitat de la interpretació de les normes fiscals, la inspecció dels tributs verifica que es compleixen les obligacions tributàries.



Conclusió



La interpretació de les normes fiscals que efectua CaixaBank redunda en una gestió fiscal justa i raonable de conformitat amb l'ordenament jurídic tributari aplicable

Tributs gestionats pel Grup CaixaBank i import

>> TRIBUTS PROPIS

Pagament dels tributs de CaixaBank, excloent-ne Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial, Contribucions al Sector Bancari de Portugal)

Impostos directes

- Impost sobre societats
- Impost sobre l'activitat econòmica i sobre la propietat
- Impostos sobre dipòsits

Impostos indirectes

- Quotes d'IVA no deduïbles
- Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITP-AJD)
- Contribucions a la Seguretat Social (quota patronal)

>> TRIBUTS DE TERCERS

Contribució a la recaptació per a la hisenda pública dels tributs corresponents a tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank

- Retencions de l'IRPF a la nòmina i a l'abonament d'interessos i dividends
- Contribucions a la Seguretat Social (quota obrera)
- IVA ingressat a l'Agència Tributària

>> RECAPTACIÓ I COOPERACIÓ

Contribució com a entitat col·laboradora en la recaptació dels tributs per part de l'Estat i les hisendes autonòmiques i locals

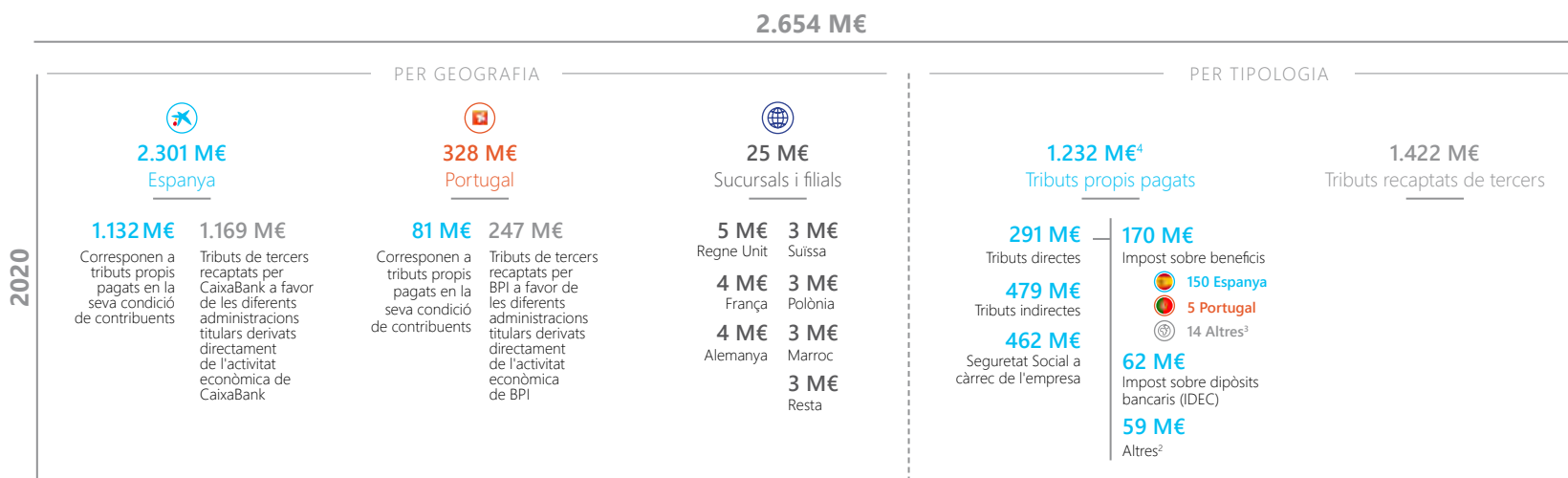
- A través de la xarxa d'oficines i de caixers i mitjans *online*
- Cooperava de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal



CaixaBank té el compromís de pagar impostos on opera i genera valor, per la qual cosa, un percentatge alt dels tributs que paga s'ubica a Espanya. A més, també paga impostos als països en els quals té sucursals internacionals. Pel que fa a les oficines de representació, bàsicament es tracta d'impostos relatius als empleats contractats en aquests països

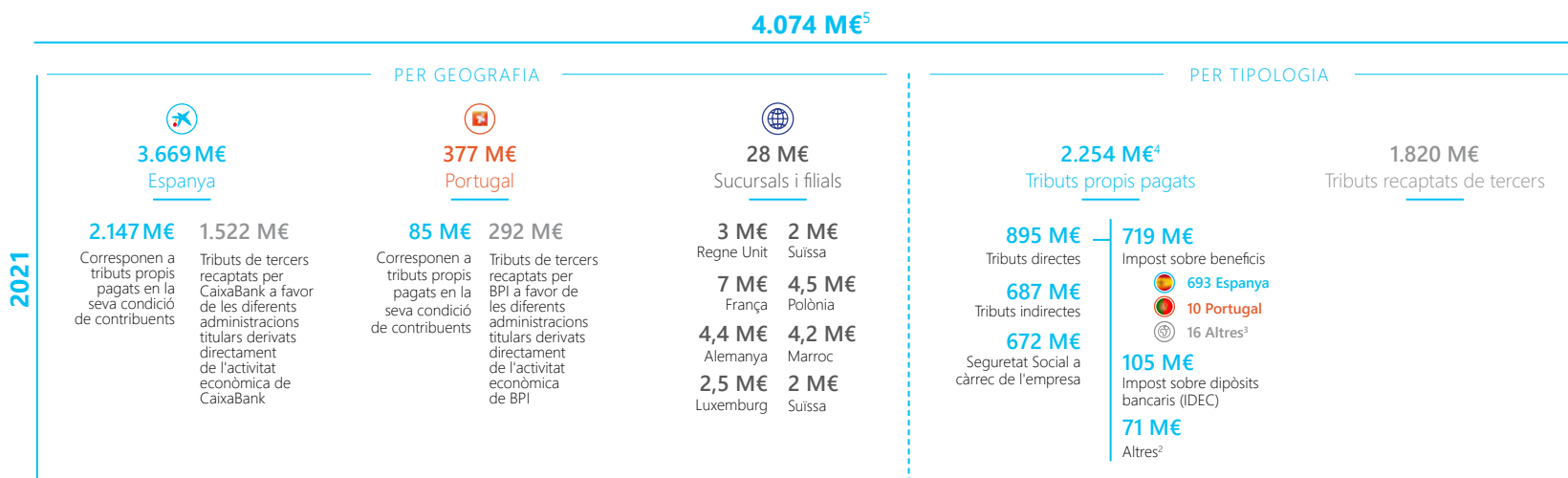


>> **TRIBUTS PROPIS I RECAPTATS DE TERCERS EL 2020 I 2021, SEGUINT EL CRITERI DE FLUXOS DE CAIXA**



1.601 M€
RESULTAT CONSOLIDAT
ABANS D'IMPOSTOS

43%
TIPUS IMPOSITIU TOTAL
(TOTAL TAX RATE)¹



5.315 M€
RESULTAT CONSOLIDAT
ABANS D'IMPOSTOS

30%
TIPUS IMPOSITIU TOTAL
(TOTAL TAX RATE)¹

¹ El tipus impositiu total es mesura com el percentatge que representen els impostos totals pagats (excloent-ne Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial DTA monetitzables i Contribucions al Sector Bancari Portugal)) sobre el benefici abans d'impostos (2.254 / (2.254 + 5.315)) = 30%.

² Inclou, principalment, l'Impost sobre l'Activitat Econòmica (31 M€) i l'Impost sobre la Propietat (28 M€).

³ Altres: 2,4 M€ Regne Unit, 6 M€ França, 2,5 M€ Polònia, 2 M€ Alemanya, 2 M€ Marroc, 0,5 M€ Suïssa i 0,5 M€ Luxemburg.

⁴ No inclou Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial DTA monetitzables i Contribucions al Sector Bancari Portugal).

⁵ Inclouen els impostos pagats i recaptats en nom de tercers de Bankia del 1er trimestre.

>> CAIXABANK COM A ENTITAT COL-LABORADORA EN LA GESTIÓ DE TRIBUTS I COTITZACIONS SOCIALS

CaixaBank té una funció social important com a entitat col·laboradora de les administracions tributàries estatal, autonòmica i local, així com de la Tresoreria General de la Seguretat Social:

- Recapta tributs i cotitzacions socials de tercers.
- Abona a aquests tercers les devolucions de tributs que ordenen les administracions.

També coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal. El 2021 s'han destinat recursos i mitjans propis a la investigació del frau.

>> IMPORT DELS COBRAMENTS I PAGAMENTS DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES GESTIONATS



87.968 M€
COBRAMENTS
75.350 M€ EL 2020



39.395 M€
PAGAMENTS
33.974 M€ EL 2020

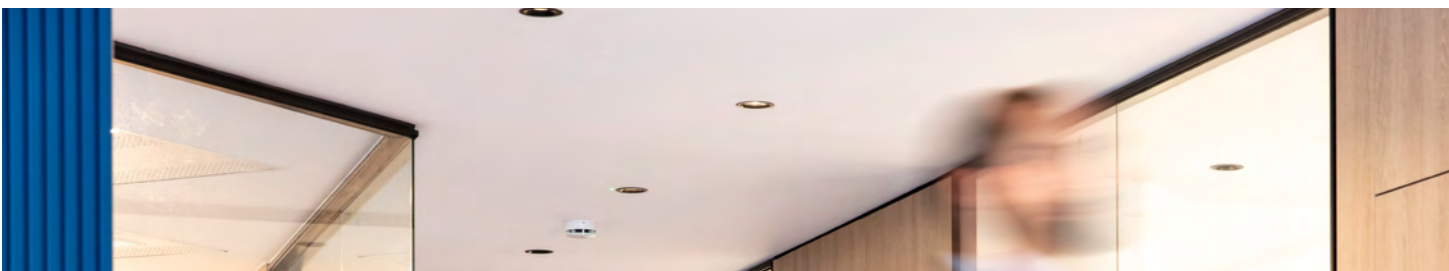
>> COL-LABORACIÓ EN LA LLUITA CONTRA L'EVASIÓ I EL FRAU FISCALS



5.566
SOL·LICITUDS
INDIVIDUALITZADES
D'INFORMACIÓ DE
LES AUTORITATS
ESPANYOLES ATESES
3.914 EL 2020



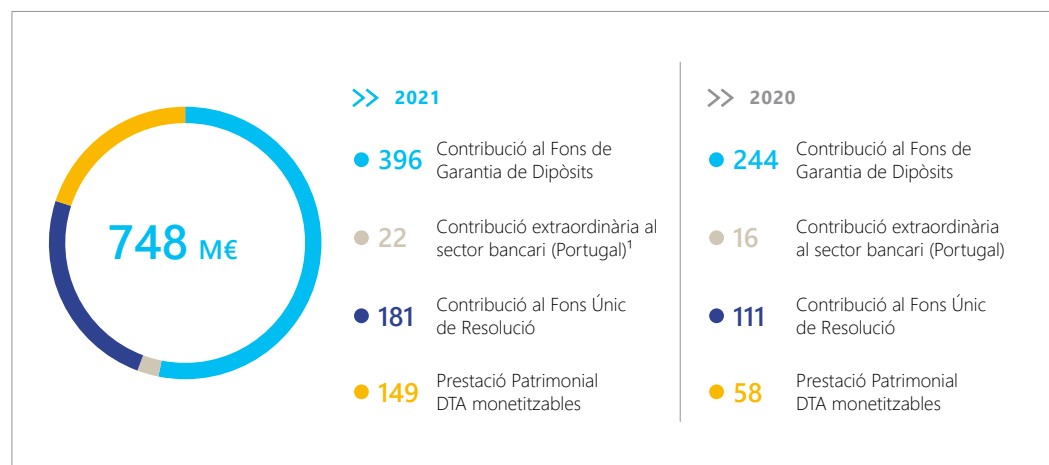
34.539
TRAMITATS PER
SOL·LICITUD DE
LES AUTORITATS
ESPANYOLES
11.123 EL 2020



>> ALTRES APORTACIONS

A més dels tributs esmentats, CaixaBank, fa altres aportacions pròpies de les entitats financeres a:

- Fons supervisors dels sistemes bancaris, tant a nivell europeu com nacional.
- Fons per al sosteniment i funcionament del sistema bancari en general.
- Prestació Patrimonial DTA monetitzables.



¹ Inclou 3,6 M€ de taxa de solidaritat, sistema de la Seguretat Social.



>> DETALLS PER GEOGRAFIA, EN MILIONS D'EUROS

	Ingressos ordinaris ¹		Resultat abans d'impostos		Impost de societats meritada		Impost de societats pagada	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Espanya	13.284	11.177	4.842	1.258	(44,8)	(169,0)	693,0	150,0
Portugal	1.070	886	372	270	(58,2)	(67,0)	10,0	6,0
França	28	18	22	15	4,2	6,0	6,0	3,0
Polònia	19	20	11	12	1,8	2,0	2,5	1,0
Regne Unit	30	30	23	23	3,2	4,0	2,4	6,0
Alemanya	32	17	23	13	3,9	2,0	2,0	1,0
Marroc	11	9	6	4	2,1	3,0	2,0	1,0
Suïssa	8	7	4	2	(0,5)	0,3	0,5	2,0
Luxemburg	17	8	12	4	0,3	0,1	0,5	-
Total	14.499	12.172	5.315	1.601	(88)	(219)	719	170

¹ Corresponen als epígrafs següents del Compte de Pèrdues i Guanys Públic del Grup: 1. Ingressos per interessos 2. Ingressos per dividends 3. Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació 4. Ingressos per comissions 5. Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 6. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets, 7. Guanys o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 8. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 9. Guanys o pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets, 10. Altres ingressos d'explotació 11. Ingressos d'actius que emparen contractes d'assegurances i reassegurances.

Els imports informats seguint el criteri de caixa de l'impost sobre societats (IS) no es corresponen amb la despesa per aquest impost registrat en el compte de pèrdues i guanys consolidat. Les causes d'aquesta divergència es poden sintetitzar, bàsicament, en tres qüestions:

- **Diferència temporal:** el criteri de caixa inclou els ingressos (devolucions) per l'Impost sobre Societats del grup fiscal a Espanya i les societats a Portugal, que es corresponen amb l'ingrés (devolució) per l'Impost sobre Societats de l'exercici anterior i els pagaments a compte de l'Impost sobre Societats de l'exercici en curs. La despesa per impost registrada en el compte de pèrdues i guanys consolidat es correspon amb l'import meritat en l'exercici en curs.
- **Diferència de perímetre:** el règim de consolidació fiscal a Espanya permet que tant la Fundació "la Caixa" com CriteriaCaixa formin part del grup fiscal però no formin part del grup mercantil.
- **Crèdits fiscals previs:** finalment, cal tenir present que l'última crisi financera a nivell global va suposar pèrdues per a les entitats financeres, que posteriorment es van absorbir i van generar, en conseqüència, crèdits fiscals per a les entitats absorbents, fet que suposa una diferència addicional entre l'import meritat i l'ingrés efectuat.

Posició de CaixaBank pel que fa a paradisos fiscals i territoris no cooperants en matèria fiscal de la Unió Europea

Com a norma general, CaixaBank evita el desenvolupament de la seva activitat en jurisdiccions que tinguin la qualificació de paradís fiscal, així com l'ús d'estructures fiscals que impliquin aquests territoris o bé territoris de tributació baixa o nul·la que no responguin a una substància econòmica real. S'exigeix una anàlisi prèvia de la motivació econòmica i l'addicional decisió dels òrgans de govern de CaixaBank quan l'entitat pren participació en entitats domiciliades en territoris qualificats de paradís fiscal.

La posició de CaixaBank en relació amb els paradisos fiscals respon als principis dels documents normatius següents del Grup:



>> CODI ÈTIC



>> ESTRATÈGIA FISCAL



>> POLÍTICA DE CONTROL
I GESTIÓ DEL RISC LEGAL
DINS DEL QUAL HI HA EL RISC FISCAL

 Actualment, CaixaBank no participa directament en societats establertes en territoris que es consideren paradisos fiscals

Activitat del Grup CaixaBank a Luxemburg

Luxemburg s'ha convertit en una jurisdicció de referència en el sector financer per diverses circumstàncies:

- L'**eficiència** que ha aconseguit en matèria financer arran de l'especialització en productes d'inversió que li permet oferir rendibilitats atractives.
- La seva **seguretat** jurídica elevada, fonamentada en la ràpida implementació de la normativa i l'estabilitat de l'ordenament jurídic.

El Grup CaixaBank està present en un mercat de referència mundial en la gestió d'inversions, i això li permet tenir més abast de potencials clients internacionals i nacionals.

>> PRINCIPIS DE L'ACTIVITAT DEL GRUP CAIXABANK A LUXEMBURG

- L'activitat del Grup a Luxemburg, igual que totes les que fa, es desenvolupa amb total transparència i subjecció al control inherent d'una activitat que regulen i supervisen òrgans sotmesos a normativa europea i internacional comuna.
- CaixaBank s'ajusta als principis fiscals de l'OCDE materialitzats en el projecte BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*) i actua sense utilitzar estructures societàries artificioses per traslladar beneficis a jurisdiccions de baixa tributació, de manera que l'expansió de la seva activitat respon sempre a una substància econòmica real.
- S'informa les autoritats fiscals sobre els inversors a Luxemburg perquè aquests compleixin les seves obligacions tributàries corresponents en un marc de transparència total.



Objectius de Desenvolupament Sostenible

Contribució de CaixaBank a l'Agenda 2030

CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social, contribueix a tots els ODS a través de la seva activitat, acció social i aliances estratègiques



Els Objectius de Desenvolupament Sostenible són una iniciativa que impulsen les Nacions Unides amb **17 objectius i 169 metes** que inclouen esferes noves com el canvi climàtic, la desigualtat econòmica, la innovació, el consum sostenible i la pau i la justícia, entre altres prioritats. Després d'un procés de negociació sobre els ODS que va involucrar 193 estats membres de l'ONU, el 25 de setembre de 2015 es va aprovar, en reunió plenària d'alt nivell de l'Assemblea General, una agenda que porta per títol **Transformar el nostre món: l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible** i que va entrar en vigor l'1 de gener de 2016.

L'Entitat integra els 17 ODS al seu Pla Estratègic i al Pla de Banca Socialment Responsable, a més de contribuir de manera transversal a tots. De manera coherent amb el seu compromís amb els Principis de Banca Responsable que impulsen els UNEP FI, centra el seu perímetre d'acció, amb més intensitat, en 4 ODS prioritaris que permeten dur a terme la missió de l'Entitat. Els 4 ODS prioritaris estan interrelacionats amb els restants ODS i CaixaBank contribueix a tots gràcies al seu caràcter transversal.

CaixaBank, conscient del paper de les institucions financeres en l'impuls de la mobilització de capitals cap a una economia inclusiva i baixa en carboni, **ha emès, dins del seu Marc d'emissió de bons lligats als ODS (agost de 2019), quatre bons socials i quatre bons verds**. A través d'aquestes emissions, CaixaBank canalitza fons cap a accions concretes, i així contribueix de manera directa als ODS.



Prioritaris	ODS interrelacionats
<p>1 FI DE LA POBRESA</p>	<p>2 FAMA ZERO</p> <p>3 SALUT I BENESTAR</p> <p>4 EDUCACIÓ DE CALIDAT</p> <p>10 REDUCIÓ DE LES DESIGUALTATS</p> <p>Compromís amb les >> PERSONES</p>
<p>8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC</p> <p>5 QUALITAT DE GÈNERE</p> <p>9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA</p> <p>11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES</p> <p>Compromís amb la >> SOCIETAT</p>	
<p>12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES</p> <p>6 AIGUA NETA I SANEJAMENT</p> <p>7 ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMANT</p> <p>13 ACCIÓ PEL CLIMA</p> <p>14 VIDA SUBMARINA</p> <p>15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES</p> <p>16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES</p> <p>Compromís amb el >> PLANETA</p>	
<p>17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS</p>	<p>CaixaBank és Soci de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des de 2012</p>



² Vegeu-ne més informació a la Publicació de Sostenibilitat, impacte socioeconòmic i contribució als ODS

¹ <https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/inversors-renda-fixa/bons-ods.html>

² <https://www.caixabank.com/ca/sobre-nosaltres/publicacions.html>

1 FI DE LA POBRESA



- Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- Bons Socials
- Productes bancaris per a col·lectius vulnerables
- Capil·laritat
- Projectes d'Acció social i Aliances Solidàries
- AgroBank
- Política Activa d'Habitatges
- Gamma SI, Solucions d'impacte (fons d'inversió i pla de pensions)
- Adhesió al *Commitment to Financial Health and Inclusion* d'UNEP FI



- Microcrèdits familiar
- Ecoprèstecs per al sector agrari
- Acció social amb la Fundació "la Caixa"
- Cap llar sense aliments



- Préstecs salut i benestar
- Programa Som Saludable (equip CaixaBank)
- Escola de Rendiment Sostenible
- Col·laboració amb la GAVI, the Vaccine Alliance



- Pla de Cultura Financera
- Programa Aula per a accionistes
- Càtedres¹
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks
- Escola de Sostenibilitat per a empleats
- CaixaBank Dualitza per la Formació Dual



- Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- Productes bancaris per a col·lectius vulnerables
- Acció social amb la Fundació "la Caixa"
- Política activa d'habitatge i programa Impulsa
- Pla de Cultura Financera

¹ Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i Impacte Social de l'IESE, Càtedra AgroBank Qualitat i innovació en el sector agroalimentari

8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC



- Finançament a empreses i autònoms
- Microcrèdits negocis
- Inversió en R+D
- Creació de llocs de treball
- Bons Socials



- Pla d'Igualtat
- Programa *Wengage* de diversitat
- Adhesió als *Women Empowerment Principles* de les Nacions Unides
- Premis Dona Empresària CaixaBank i BPI i premis WONNOW (dones a STEM, amb Microsoft)
- Suport a les principals associacions de dones¹
- Adhesió a l'Aliança STEAM Nenes en peu de ciència del Ministeri d'Educació i FP



- Suport a *Start-ups* (DayOne)²
- Finançament per a empreses amb impacte social
- Inversió en R+D
- Seguretat de la informació
- Pla de digitalització



- Capil·laritat
- Política activa d'habitatges
- Adhesió a l'UNWTO³
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

¹ Igualtat a l'empresa, Xàrter de Diversitat, Més dones millors empreses, Eje&Con.

² Xarxa especialitzada i serveis per a *start-ups* i *scale-ups*.

³ *United Nations World Tourism Organisation*.

12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES



- Adhesió a la Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Mobilització de finances sostenibles
- Gamma SI, Solucions d'impacte (productes d'inversió i assegurances)
- Polítiques d'ètica i integrat
- Diligència deguda en Drets Humans
- Adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI
- Adhesió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management als PRI
- Reporting* verificat
- Certificació BCorp imagin



- AgroBank
- Marc d'emissió de bons ODS



- Adhesió a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)
- Finançament energies renovables
- Adhesió a RE100
- Reducció consum energia
- Consum d'energia d'origen renovable
- Bons verds
- Adhesió a l'European Clean Hydrogen Alliance



- Adhesió a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)
- Membres del GECV (Grup Espanyol de Creixement Verd)
- Signants dels Principis de l'Equador
- Consum d'energia renovable
- Compensació del 100 % emissions CO₂ operatives
- Finançament d'energies renovables
- Adhesió a l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni a la Indústria Financera (PCAF)
- Adhesió als Principis d'Assegurament Sostenible (PSI) de VidaCaixa
- Adhesió a l'Aliança Europea per a l'Hidrogen Verd



- AgroBank



- Marc d'emissió de bons ODS



- Polítiques d'ètica i integritat i certificacions externes en *Compliance*
- Diligència deguda i avaluació en DH
- Seguretat de la informació
- Adhesió a Autocontrol

17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS



- Aliances relacionades directament amb els ODS



Primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món. Aliança estratègica per a la difusió dels seus projectes i la participació activa en programes clau com Incorpora, i la GAVI Alliance



Iniciativa de la Càtedra Lideratge i Sostenibilitat de l'ESADE amb la col·laboració de la Fundació "la Caixa"

Govern Corporatiu

Un govern corporatiu sòlid permet a les companyies mantenir un procés de presa de decisions eficient i metòdic, perquè incorpora claredat en l'assignació de funcions i responsabilitats i, alhora, propicia la gestió correcta de riscos i l'eficiència del control intern, cosa que afavoreix la transparència i limita l'aparició dels possibles conflictes d'interessos. Tot això promou l'excel·lència de la gestió, que resulta en una aportació de valor encara millor a la companyia i, per tant, als seus *stakeholders*.

D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visió, integrar les pràctiques de bon govern corporatiu en la nostra activitat és necessari i és una prioritat estratègica per aconseguir una companyia ben dirigida i ser reconeguts per fer-ho.

La informació relativa al govern corporatiu de la Societat es complementa amb l'Informe anual de remuneracions dels Consellers (IARC), que s'elabora i sotmet a votació no vinculant de la Junta General d'Accionistes.

Després de la seva aprovació per part del Consell d'Administració i la seva publicació al web de la CNMV, l'IARC i aquest IAGC estan disponibles al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com).

La **Política de Govern Corporatiu de CaixaBank** es fonamenta en els valors corporatius de la Societat, així com en les millors pràctiques de bon govern, particularment, les recomanacions del Codi de Bon Govern de les societats còtiques que va aprovar la CNMV el 2015. Aquesta política estableix els principis d'actuació que regeixen el govern corporatiu de la Societat, i se'n va revisar el text el desembre de 2021.



Principis i pràctiques de govern corporatiu

- 01. Competències i autoorganització** eficient del Consell d'Administració
- 02. Diversitat i equilibri** a la composició del Consell d'Administració
- 03. Professionalitat per complir adequadament els deures** dels membres del Consell d'Administració
- 04. Remuneració equilibrada** i orientada a atreure i retenir el perfil adequat dels membres del Consell d'Administració
- 05. Compromís** amb una actuació ètica i sostenible
- 06. Protecció i foment** dels drets dels accionistes
- 07. Compliment de la normativa** vigent com a principi rector de totes les persones que integren CaixaBank
- 08. Prevenció, identificació i tractament adequat dels conflictes d'interès**, en particular, pel que fa a les operacions amb parts vinculades, per a la qual cosa es tenen en compte les relacions intragrup
- 09. Consecució de l'interès social** sota l'assumpció i actualització de les millors pràctiques de bon govern
- 10. Transparència informativa** tant pel que fa a l'activitat financera com a la no financera

Millors pràctiques de bon govern (G)

De lesseixanta-quatre Recomanacions del Codi de Bon Govern, exceptuant-ne una, que no és aplicable, CaixaBank en compleix íntegrament cinquanta-set parcialment cinc, i no en compleix una. Tot seguit es presenten les recomanacions que es compleixen parcialment i la que no es compleix, així com la seva justificació:

>> LES RECOMANACIONS QUE ES COMPLEIXEN PARCIALMENT SÓN:

RECOMANACIÓ 5	RECOMANACIÓ 10	RECOMANACIÓ 27	RECOMANACIÓ 36	RECOMANACIÓ 64
<p>Com que tant la Junta General d'Accionistes del 22 de maig de 2020 com la del 14 de maig de 2021 van aprovar sengles acords que tenen en compte una delegació que permet al Consell emetre obligacions i altres instruments convertibles en accions, excepte el dret de subscripció preferent, se sotmeten els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització a la limitació legal del 50% del capital enllloc del 20%. Tot plegat, sense perjudici que, des del 3 de maig de 2021, la Llei 5/2021 recull com a obligació general la limitació del 20% per excloure el dret de subscripció preferent a les ampliacions de capital; així com, en el cas de les entitats de crèdit, com CaixaBank, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que efectuïn les entitats de crèdit, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits que es preveuen al Reglament (UE) 575/2013.</p>	<p>Atès que el reglament de la Junta General d'Accionistes de CaixaBank preveu un sistema de presumpció de vot diferent en funció de si els acords els proposa el Consell d'Administració o ho fan accionistes. Amb això es pretén evitar les dificultats de còmput pel que fa als accionistes que s'absenten abans de la votació, i també es resol el supòsit que hi hagi noves propostes que vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell, i en qualsevol cas es garantiran la transparència del recompte i el registre adequat dels vots.</p>	<p>Perquè les delegacions per a les votacions en seu del Consell, quan n'hi ha, en els casos d'impossibilitat d'assistir-hi, es poden fer amb instruccions específiques o sense, a elecció de cada conseller. La Societat considera la llibertat de delegació de vot amb instruccions específiques o sense com una bona pràctica de Govern Corporatiu i, en concret, l'absència d'instruccions facilita la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.</p>	<p>Respecte a l'exercici 2021, el Consell d'Administració n'ha autoavaluat el funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, com que el procés de renovació parcial del Consell un cop es va fer efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, i a causa del poc temps que feia que el Consell actual estava constituït després de la fusió, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa fins al pròxim exercici d'autoavaluació.</p>	<p>Els pagaments per resolució o extinció dels contractes del President i del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència post contractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual de cadascun d'aquests.</p> <p>D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa i a favor del President per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.</p> <p>En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran.</p> <p>En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan assoleixi l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus corresponents rendiments fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit.</p> <p>Amb la terminació del contracte del Conseller Delegat, les aportacions quedarien consolidades (excepte en el cas de terminació per justa causa imputable al Conseller Delegat), però en cap cas es preveu la possibilitat que percebi la prestació de jubilació de forma anticipada, ja que la seva meritació i pagament es produiria només amb motiu i en el moment de la jubilació (o de la producció de la resta de contingències cobertes), i no per motiu de la terminació del contracte.</p> <p>La naturalesa d'aquests sistemes d'estalvi no és indemnitzatòria ni compensatòria per la pèrdua de drets a l'assumpció d'obligacions de no competir, en configurar-se com un sistema d'estalvi que es va dotant a llarg del temps amb aportacions periòdiques i que formen part dels components fixos del paquet retributiu habitual dels Consellers Executius; a diferència de les indemnitzacions o compensacions per no competir, creix amb el temps i no es fixa en termes absoluts.</p> <p>Per això, l'entitat només incompliria la recomanació 64 si la mera consolidació de drets dels sistemes d'estalvi, sense meritació ni pagament efectius en el moment de la terminació, hagués de quedar inclosa en el concepte d'abonament de pagaments per resolució o extinció del contracte que s'hi defineix.</p>

>> NO ES COMPLEIX

RECOMANACIÓ 62

Perquè les accions lliurades als consellers executius com a part de la seva remuneració variable en format bonus tenen un període de retenció d'un any, sense altres requisits després d'aquest període. És important esmentar que es preveu que el Consell d'Administració sotmeti a la pròxima Junta General Ordinària d'Accionistes una proposta de modificació de la Política de Remuneració que tingui en compte l'ampliació del període de limitació per als consellers executius de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu a 3 anys, en els termes que s'estableixen en aquesta Recomanació.

Així mateix, es considera que **no és aplicable la Recomanació 2**, perquè CaixaBank no és una societat que controla una altra entitat, cotitzada o no cotitzada, en el sentit que marca l'article 42 del Codi de Comerç.

Canvis a la composició del Consell i de les seves comissions en l'exercici 2021

El 26 de març de 2021 es va fer efectiva la renúncia com a membres del Consell d'Administració de CaixaBank de: Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda, i la FundacióCajaCanarias, que representava Natalia Aznárez.

D'altra banda, en la mateixa data van passar a formar part del Consell d'Administració de CaixaBank: José Ignacio Goirigolzarri, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Teresa Santero i Fernando María Ulrich. El supervisor bancari competent ha comprovat la idoneïtat de tots com a consellers.

En data 30 de març de 2021, el Consell d'Administració va acordar designar José Ignacio Goirigolzarri com a President Executiu del Consell d'Administració.

A la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2021, celebrada el 14 de maig, es van aprovar les reeleccions de José Serna com a conseller no executiu dominical, a proposta de la FBLC i de CriteriaCaixa, i de Koro Usarraga com consellera no executiva independent.

A més dels canvis en la composició dels membres del Consell, al març de 2021 es va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell:



Nomenament	Càrrec i comissió del consell	Substitueix
José Ignacio Goirigolzarri	President i vocal de la Comissió Executiva	Jordi Gual
	President de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	Jordi Gual
Joaquín Ayuso	Vocal Comissió de Retribucions	Incorporació, s'augmenta en un el nombre de membres de la Comissió
	Vocal de la Comissió de Riscos	Incorporació, s'augmenta en un el nombre de membres de la Comissió
Francisco Javier Campo	Vocal de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat	Incorporació, s'augmenta en un el nombre de membres de la Comissió
	Vocal Comissió d'Auditoria i Control	Incorporació, s'augmenta en dos el nombre de membres de la Comissió
Eva Castillo	Vocal de la Comissió Executiva	Incorporació, s'augmenta en un el nombre de membres de la Comissió
	Vocal de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	Incorporació, s'augmenta en un el nombre de membres de la Comissió
Teresa Santero	Vocal Comissió d'Auditoria i Control	Incorporació, s'augmenta en dos el nombre de membres de la Comissió
José Serna	Vocal Comissió de Retribucions	Alejandro García-Bragado
Fernando María Ulrich	Vocal de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat	Maria Teresa Bassons
	Vocal de la Comissió de Riscos	Fundació CajaCanarias, que representa Natalia Aznárez

Avenços de Govern Corporatiu el 2021

A part del que s'ha l'esmentat més amunt, com que els canvis en la composició del Consell arran de la fusió amb Bankia que s'han fet efectius amb la inscripció de la fusió i l'acceptació dels nous consellers després que el Banc Central Europeu n'hagi comprovat la idoneïtat, cal esmentar que el Consell havia establert, per a l'exercici 2021, unes quantes oportunitats de millora pel que fa al seu funcionament i el de les seves Comissions; tot plegat, arran dels resultats del procés d'autoavaluació del Consell i de les Comissions de l'exercici anterior. En aquest sentit, i en relació amb les oportunitats de millora identificades, durant l'exercici 2021 s'ha avançat de forma evident i sòlida en aquesta direcció.

S'ha millorat en els aspectes d'eficiència i qualitat de funcionament del Consell i de les seves Comissions. Se'n podrien destacar els temes d'agenda, per als quals s'havia proposat millorar l'assignació dels temps per centrar el debat en les qüestions estratègiques i de negoci, així com establir l'anàlisi de les filials principals del grup com a assumpte recurrent, en la mesura del possible. En aquesta línia, s'ha treballat i s'ha inentat, en la mesura del possible, i sempre que les circumstàncies ho han permès (en un any extraordinari marcat per la materialització de la fusió per absorció de Bankia per part de CaixaBank), incrementar la informació i la profunditat en el debat sobre els temes relacionats amb filials i amb assumptes estratègics.

En aquest sentit, s'ha avançat pel que fa a establir la planificació anual del Consell, el seguiment dels acords i mandats i sol·licituds tant del Consell com de les Comissions, així com pel que fa a la programació anual en cada sessió. Així mateix, durant l'any 2021, s'ha continuat millorant la funcionalitat de les eines informàtiques al servei del Consell i dels seus membres i, en particular, s'ha garantit la connexió remota a les reunions en les millors condicions. Així, doncs, una vegada més, en queda demostrada l'eficàcia i la dels serveis informàtics de la Societat, perquè s'ha aconseguit que el Consell desenvolupi les seves activitats durant l'exercici amb normalitat en un context encara excepcional arran de la pandèmia de COVID-19 que ha exigint garantir l'operativitat de les reunions del Consell, també, per mitjans telemàtics amb les garanties i seguretat jurídica adequades.

Pel que fa a les Comissions, sobre la qüestió dels plans anuals, així com, en alguns casos, del *reporting* al Consell, cal esmentar com a avenços de l'exercici: que la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat en va aprovar la planificació anual (que s'ha anat adaptant quan ha calgut, en especial, per incrementar l'atenció dedicada a les qüestions de sostenibilitat) i que pel que fa a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, s'ha informat el Consell d'Administració de les reunions que ha mantigut.

D'altra banda, i respecte a les qüestions societàries, al maig de 2021, la Junta General de CaixaBank, d'una banda, va acordar modificar els Estatuts Socials i la corresponent disposició addicional del Reglament de la Junta General relatives a la celebració de juntes generals exclusivament telemàtiques. Així mateix, i pel que fa al funcionament del Consell, a la mateixa Junta General es va prendre coneixement dels canvis aprovats del Reglament del Consell al desembre de 2020 per incorporar les modificacions del Codi de Bon Govern de juny de 2020 (i algun aspecte en matèria d'informació no financera i diversitat), així com els de març de 2021 per incorporar un nou article relatiu a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital i també per, no només modificar la denominació de la Comissió de Nomenaments per «Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat» sinó també per reforçar-ne les competències en matèria de sostenibilitat, cosa que demostra el compromís de la Societat no només amb el bon govern sinó amb una perspectiva global de la sostenibilitat.

Finalment, i per tal d'enfortir i potenciar la capacitat dels òrgans de govern de desenvolupar la seva tasca amb nivells d'excel·lència, s'han dut a terme activitats de formació tant en l'àmbit del Consell com de les seves Comissions, que, arran de la nova composició del Consell després de la fusió, s'han remodelat: a totes hi ha hagut un increment de la presència de consellers independents, que va en línia amb el compromís de la Societat a avançar en els estàndards de bon govern corporatiu.



Reptes per a l'exercici 2022

Arran dels resultats del procés d'autoavaluació de l'òrgan d'administració, que considera que el Consell d'Administració i les seves Comissions, durant l'exercici 2021, en termes de qualitat i eficiència en el seu funcionament, tenen una valoració general molt positiva i amb l'objectiu de continuar progressant i convertir en oportunitats els reptes d'un entorn cada vegada més complex, el Consell ha valorat i establert uns quants objectius de desenvolupament per a l'exercici 2022.

En primer lloc, en termes de funcionament, amb els avenços evidents que s'han aconseguit en els últims anys, s'ha considerat important mantenir i consolidar el nivell excel·lent al qual s'ha arribat no només respecte a l'anticipació i la qualitat de la informació que es proporciona al si dels òrgans d'administració sinó també a la dinàmica de les reunions, pel que fa a la durada i distribució dels temps, però sense perdre de vista el nou pla estratègic i el seu seguiment.

En relació amb la qüestió de la composició dels òrgans de govern, el gran avenç que s'ha aconseguit, no només per l'increment progressiu del nombre de consellers independents, sinó també del nombre de comissions especialitzades, s'ha considerat com una aportació de valor que s'ha de mantenir i, en alguns casos, millorar, si escau, en qüestions de composició per la seva diversitat o en qüestions organitzatives en relació amb la previsió de calendari o en qüestions de pla d'activitats per incorporar-hi certs assumptes per tractar durant l'exercici. Així mateix, i en línia amb aquest reforçament, el 2021, dels temes de sostenibilitat a la seu de regulació corporativa, continuar avançant en la formació del Consell, sobretot pel que fa als aspectes Ambientals, Socials i de Governança (ASG), cosa que en reforçarà la idoneïtat col·lectiva consistent en termes de coneixements, competència, experiència i diversitat, així com la dels seus integrants de manera individual.

Finalment, i també en línia amb els avenços de Govern Corporatiu que ha implementat la Societat en els últims anys amb l'increment de la presència de consellers independents al Consell i també a les Comissions, i donada la importància de la figura del Conseller Independent Coordinador, establir una reunió recurrent entre aquest i els consellers no executius, que constitueixen l'àmplia majoria del Consell, per tractar els assumptes de govern corporatiu, així com el funcionament del Consell i les seves Comissions. No es pot oblidar, tampoc, la col·laboració externa per a l'autoavaluació dels òrgans de govern de l'exercici 2022.



La propietat

Capital social (A.1 + A.11 + A.14)

Al tancament de l'exercici, el capital social de CaixaBank és de 8.060.647.033 euros, que representen 8.060.647.033 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, i que pertanyen a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics, i que es representen mitjançant anotacions a compte. Les accions en què es divideix el capital social de la Societat estan admeses a cotització a les borses de valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València a través del Sistema d'Interconnexió Borsària (mercat continu).

Els Estatuts de la Societat no contenen la previsió d'accions amb vot doble per lleialtat. En data 26 de març de 2021, va quedar inscrita en el Registre Mercantil de València l'escriptura de fusió per absorció de Bankia, S.A. per part de CaixaBank, S.A., cosa que va suposar que, per atendre el canvi de la fusió, CaixaBank va ampliar seu capital social mitjançant l'emissió de 2.079.209.002 noves accions ordinàries d'un euro de valor nominal cadascuna, de la mateixa i única classe i sèrie que les que ja estaven en circulació, representades mitjançant anotacions a compte, per lliurar-les als accionistes de Bankia. Aquestes accions es van començar a negociar a les Borses de Valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València el dia 29 de març de 2021, en obrir el mercat.

Com a conseqüència de la fusió, el capital social de CaixaBank va quedar fixat en 8.060.647.033 accions d'un euro de valor nominal cadascuna i de la mateixa i única classe i sèrie.

Respecte a l'emissió de valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea, pel que fa a valors no participatius o no convertibles, CaixaBank, el 2021, ha fet una emissió d'obligacions ordinàries no preferents per un import de 200 milions de francs suïssos (ISIN CH1112011593), que s'ha admès a cotització en el mercat suís SIX.

Així mateix, a causa de la fusió per absorció de Bankia, s'han incorporat a CaixaBank les emissions els valors de les quals estan admesos a cotització fora d'un mercat regulat de la UE, en concret, les següents:

- Emissió de participacions preferents efectuada per un import de 500 milions d'euros (ISIN XS1880365975): cotitza en el mercat no regulat d'Irlanda (Global Exchange Market o GEM).
- Emissió de participacions preferents efectuada per un import de 750 milions d'euros (ISIN XS1645651909): cotitza en el mercat no regulat d'Irlanda (Global Exchange Market o GEM).
- Emissió d'obligacions ordinàries efectuada per un import de 7,9 milions d'euros (ISIN XS0147547177): cotitza en el mercat no regulat de Luxemburg.

Estructura accionarial

Trams d'accions	Accionistes ¹	Accions	% Capital Social
d'1 a 499	303.164	57.303.624	0,71
de 500 a 999	120.835	86.815.857	1,08
de 1.000 a 4.999	187.552	409.887.754	5,09
de 5.000 a 49.999	50.161	569.748.064	7,07
de 50.000 a 100.000	1.049	70.975.776	0,88
més de 100.000 ²	696	6.865.915.958	85,18
Total	663.457	8.060.647.033	100

¹ En relació amb les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custòdia situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custòdia, que és la que apareix inscrita en el registre d'anotacions a compte corresponent.

² Inclou la participació d'autocartera.

Accionistes significatius (A.2)

D'acord amb la definició de la CNMV, s'entendrà per accionistes significatius els que ostentin drets de vot a partir del 3% del total de drets de vot de l'emissor (o l'1% si és resident en un paradís fiscal). A 31 de desembre de 2021, i d'acord amb la informació pública disponible al web de la CNMV, els accionistes significatius són els següents:

>> ACCIONISTES SIGNIFICATIUS

Nom o denominació social del	% drets de vot atribuïts a les accions		% Drets de vot atribuïts a través de instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
Blackrock, Inc.	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
Fundació Bancària "la Caixa"	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
CriteriaCaixa, S.A.U.	30,01	0,00	0,00	0,00	30,01
FROB	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11
BFA Tenedora de Acciones, S.A.	16,11	0,00	0,00	0,00	16,11

Detall de la participació indirecta

Detall dels titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, incloent-hi els consellers que hi tinguin una participació significativa:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments	% total de drets de vot
Blackrock, Inc	Altres entitats controlades que integren el Grup BlackRock, Inc.	3,00	0,21	3,21
Fundació Bancària "la Caixa"	CriteriaCaixa, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FROB	BFA Tenedora de Acciones, S.A.	16,11	0,00	16,11

A continuació s'indiquen els moviments més rellevants esdeinguts durant l'exercici en relació amb les participacions significatives:

Data	Nom accionista	Situació de la participació significativa	
		% participació anterior	% participació posterior
08/02/2021	Blackrock, Inc.	3,23	3,32
29/03/2021	Fundació Bancària "la Caixa" (a través de Criteria)	40,02	30,01
30/03/2021	FROB (a través del BFA)	0	16,11
30/03/2021	Blackrock, Inc.	3,32	3,13
06/05/2021	Blackrock, Inc.	3,13	3,57
10/05/2021	Blackrock, Inc.	3,57	3,58
27/05/2021	Blackrock, Inc.	3,58	3,59
04/08/2021	Blackrock, Inc.	3,59	3,62
25/08/2021	Blackrock, Inc.	3,62	3,63
01/09/2021	Blackrock, Inc.	3,63	3,63
07/09/2021	Blackrock, Inc.	3,63	3,61
09/09/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,61
15/09/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,61
09/12/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,21
10/12/2021	Blackrock, Inc.	3,21	3,21

Pactes parasocials (A.7 + A.4)

La Societat no té coneixement que hi hagi accions concertades entre els accionistes o pactes parasocials, ni de qualsevol altre tipus de relació, ja sigui d'índole familiar, comercial, contractual o societària, entre els titulars de participacions significatives.



Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de desembre de 2021, el Consell té l'autorització de la JGA de 22 de maig de 2020, que se li va atorgar per a 5 anys, per dur a terme l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament, a través de les seves entitats dependents, en els termes següents:

- L'adquisició podrà fer-se a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una o diverses vegades, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumat al de les que ja posseeixi la Societat, no excedeixi el 10% del capital subscrit.
- Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu serà el preu de tanca-ment de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior al de l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15%.

Així mateix, les accions que s'adquireixin com a conseqüència d'aquesta autorització es podran destinar tant a la seva alienació o amortització com a l'aplicació dels sistemes retributius, i es podran destinar a l'entrega als empleats i administradors de la Societat o del seu grup. D'acord amb el que estableix el Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors, les transaccions sobre accions de CaixaBank tindran sempre finalitats legítimes, com ara contribuir a la liquiditat de la negociació i la regularitat en la contractació de les accions. En cap cas respondran a un propòsit d'intervenció en el lliure procés de formació de preus en el mercat o a l'afavoriment d'accionistes concrets de CaixaBank. En aquesta línia, el Consell va fixar el criteri d'intervenció en autocartera sobre la base d'un sistema d'alertes per delimitar la discrecionalitat en la gestió de l'autocartera per part de l'àrea separada.



6.797.987

>> **NOMBRE D'ACCIONS DIRECTES**



428.039

>> **NOMBRE D'ACCIONS INDIRECTES***



0,09%

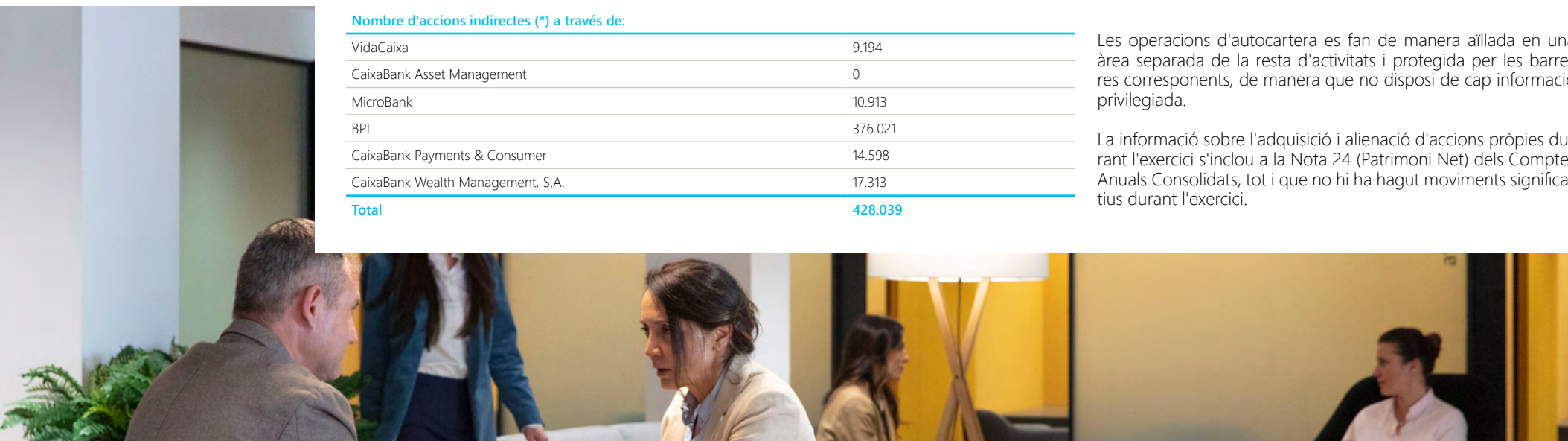
>> **% TOTAL SOBRE EL CAPITAL SOCIAL**

Nombre d'accions indirectes (*) a través de:

VidaCaixa	9.194
CaixaBank Asset Management	0
MicroBank	10.913
BPI	376.021
CaixaBank Payments & Consumer	14.598
CaixaBank Wealth Management, S.A.	17.313
Total	428.039

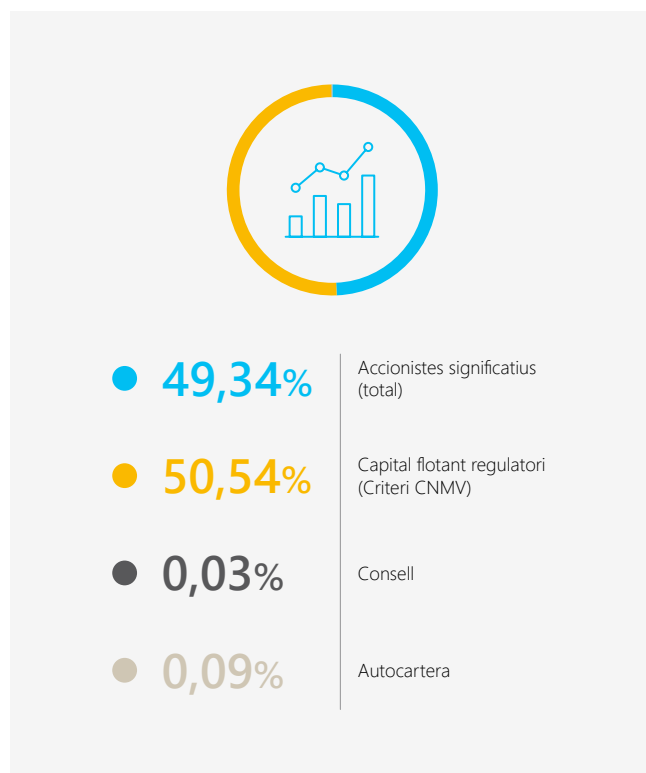
Les operacions d'autocartera es fan de manera aïllada en una àrea separada de la resta d'activitats i protegida per les barres corresponents, de manera que no disposi de cap informació privilegiada.

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou a la Nota 24 (Patrimoni Net) dels Comptes Anuals Consolidats, tot i que no hi ha hagut moviments significatius durant l'exercici.



Capital flotant regulatori (A.11)

D'acord amb la definició de la CNMV, s'entén per capital flotant estimat aquella part del capital social que no està en mans d'accionistes significatius (segons detall descrit en l'apartat anterior) ni de membres del Consell d'Administració, o que la societat té en autocartera.

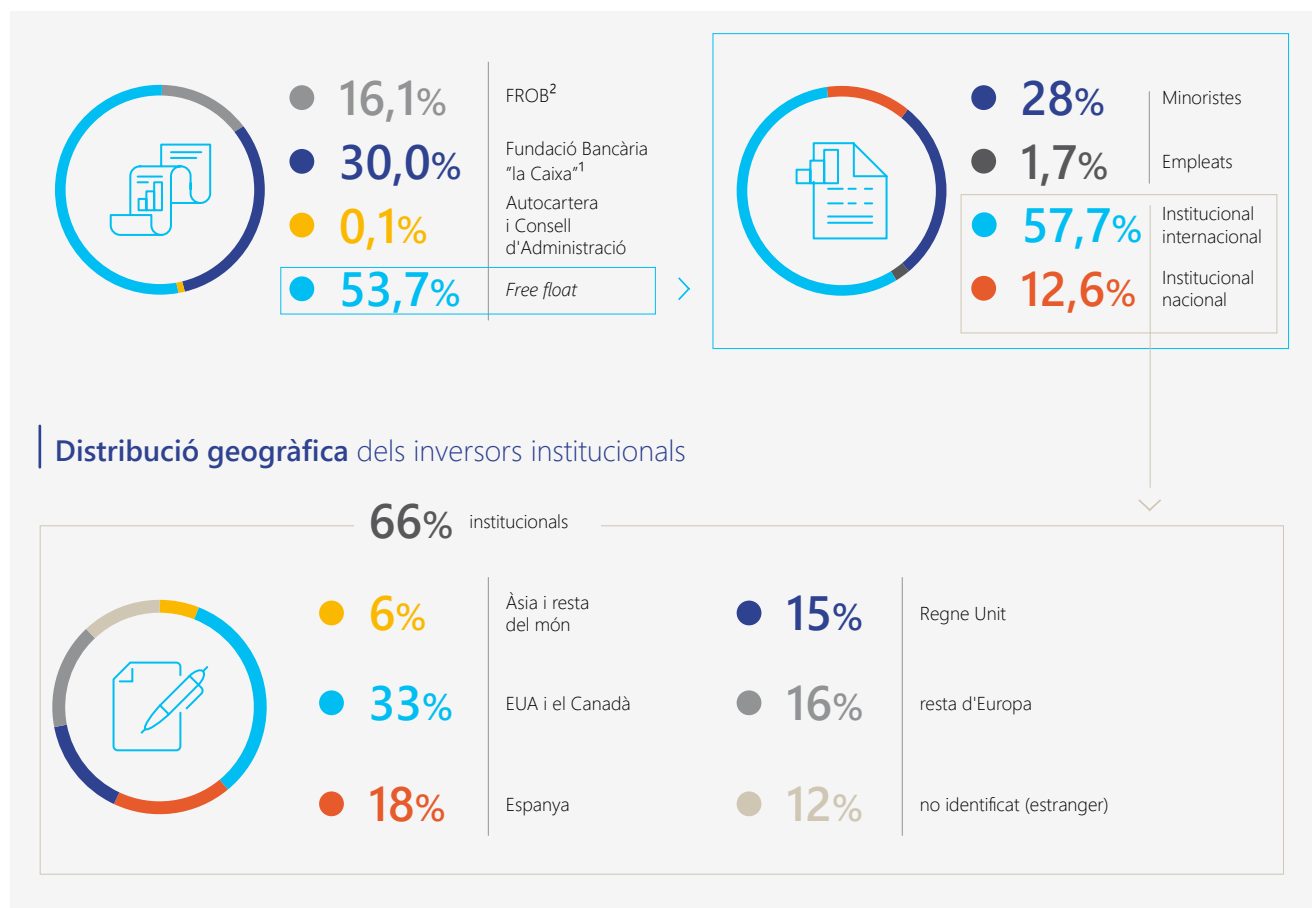


¹ Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" (Fundació Bancària "la Caixa"). Segons l'última notificació presentada a la CNMV en data 29 de març de 2021, a través de CriteriaCaixa, S.A.U.

² Segons l'última notificació que es va presentar a la CNMV en data 30 de març de 2021, a través de BFA Tenedora de Accions, S.A.

Capital flotant de gestió

Per tal de detallar el nombre d'accions disponibles per al públic, s'utilitza una definició de capital flotant de gestió que considera les accions emeses menys les accions en autocartera, les que són titularitat de membres del Consell d'Administració i les que tenen la Fundació Bancària "la Caixa" i el FROB, i que és diferent del càlcul regulatori.



Autorització per augmentar capital (A.1)

A 31 de desembre de 2021, el Consell té l'autorització de la JGA, que se li va atorgar fins al maig de 2025, per ampliar capital una o diverses vegades fins a un import nominal màxim de 2.991 milions euros (el 50% del capital social en la data de l'acord, el 22 de maig de 2020), en els termes que consideri convenients. Aquesta autorització pot utilitzar-se per a l'emissió d'accions noves –amb prima o sense i amb vot o sense– amb desemborsament en efectiu.

El Consell està facultat per excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, cas en el qual els augments de capital quedaran limitats, amb caràcter general, a un import total màxim de 1.196 milions d'euros (20% del capital social en la data de la proposta, de 16 d'abril de 2020). Com a excepció, aquest límit no és aplicable a les ampliacions de capital per a la conversió de les obligacions convertibles, que quedaran subjectes al límit general del 50% del capital. Així mateix, i arran de l'autorització de la JGA de maig de 2021, el Consell està facultat per excloure el dret de subscripció preferent sense estar subjecte al límit de 1.196 milions d'euros esmentat anteriorment si decideix emetre valors convertibles per atendre certs requisits regulatoris. En aquesta línia, i des del 3 maig de 2021, la Llei de Societats de Capital recull com a obligació general la limitació del 20% per excloure el dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital i, en el cas de les entitats de crèdit, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% (i només el límit general del 50%) a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit efectuïn, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits que es preveuen al Reglament (UE) 575/2013.

CaixaBank manté les obligacions següents, amb naturalesa de participacions preferents (*Additional Tier 1*), convertibles eventualment en accions de nova emissió de conformitat amb certs termes, excloent-ne el dret de subscripció preferent:

>> DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS¹

(Milions d'euros)

Data d'emissió	Venciments	Import nominal	Tipus d'interès nominal	Import pendent d'amortització	
				31/12/2021	31/12/2020
Juny 2017	Perpetu	1.000	6,750%	1.000	1.000
Juliol 2017 ²	Perpetu	750	6,000%	750	
Març 2018	Perpetu	1.250	5,250%	1.250	1.250
Setembre 2018 ²	Perpetu	500	6,375%	500	
Octubre 2020	Perpetu	750	5,875%	750	750
Setembre 2021	Perpetu	750	3,675%	750	
PARTICIPACIONS PREFERENTS				5.000	3.000
Valors propis comprats				0	0
Total				5.000	3.000

¹ Les participacions preferents eventualment convertibles en accions estan admeses a negociació a AIAF (Asociación Española de Intermediarios Financieros).

² Emissions perpètuas col·locades entre inversors institucionals en mercats organitzats, amb cupó discrecional, que es poden amortitzar en certes circumstàncies, a opció de la Societat.



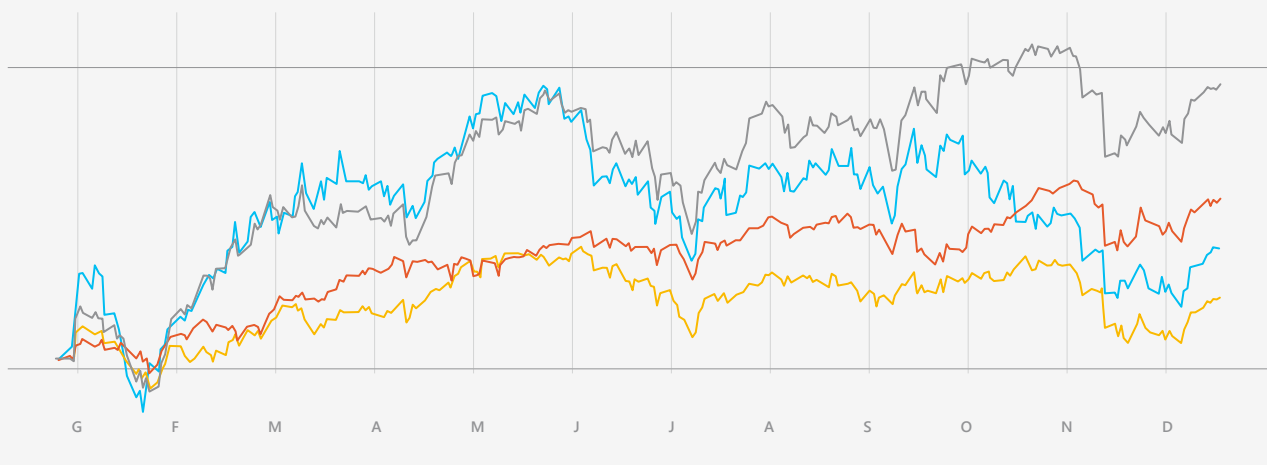
Evolució de l'acció (A.1)

La cotització de CaixaBank va tancar el 2021 en 2,414 euros per acció, cosa que suposa una revaloració anual del +14,9% (-10,1% durant el quart trimestre) vs. el +36,2% del selectiu europeu Eurostoxx Banks i el +23,1% de l'IBEX 35 bancs (+0,1% i -8,3% durant el trimestre, respectivament). Els agregats generals, per part seva, van registrar guanys més modestos el 2021 que els selectius bancaris: El +21,0% de l'Eurostoxx 50 (+6,2% durant el trimestre) i +7,9% de l'IBEX 35 (-0,9% durant el trimestre), l'avenç acumulat del qual a l'any es va quedar enrere en comparació amb la resta dels mercats europeus principals.

El 2021 va ser un any de recuperació generalitzada a les borses i de progressiva reactivació de l'activitat econòmica global, gràcies, principalment, a l'avenç i l'efectivitat de la vacunació, però també a les mesures de suport fiscal i monetari per mitigar els impactes econòmics de la pandèmia. En aquest context, especialment durant el primer semestre de l'any, els valors bancaris han estat dels més beneficiats, amb els europeus encoratjats, a més, per la retirada de la limitació del BCE per distribuir dividends. Amb tot, en el tram final de l'any, la irrupció d'una nova variant del virus causant de la COVID-19 (òmicron) i la reinstauració de restriccions a determinades activitats van revifar l'aversió al risc als parquets, alhora temps que l'objectiu inversor es mantenia atent a les decisions de les autoritats monetàries i a la persistència de les pressions inflacionistes a una banda i l'altra de l'Atlàntic nord. És per això que tant la Fed com el BCE van virar cap a un to més *hawkish*, mentre que el Banc d'Anglaterra prenia la davantera entre els principals bancs centrals amb una pujada de tipus abans de tancar l'exercici.

>> EVOLUCIÓ DE LES BORSES PRINCIPALS EL 2021 (TANCAMENT 2020 BASE 100 I VARIACIONS ANUALS EN %)

● 14,9% CaixaBank ● 21% Eurostoxx 50 ● 7,9% IBEX 35 ● 36,2% Eurostoxx Eurozone Banks



Ràtios borsàries	Desembre 2021	Desembre 2020	Desembre 2019	Variació 2021-2022	Variació 2020-2019
Cotització a tancament del període	2,414	2,101	2,798	0,313	(0,70)
Volum de negociació diari mitjà	16.315	23.637	23.583	(7.322)	54
Benefici net atribuït per acció (BPA) (€/acció) (12 mesos) ¹	0,28	0,21	0,26	0,07	(0,05)
Valor teòric comptable (€/acció)	4,39	4,22	4,20	0,17	0,02
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	3,73	3,49	3,49	0,24	0,00
PER (Preu / Beneficis, vegades) ¹	8,65	10,14	10,64	(1,49)	(0,50)
P/VC tangible (valor cotització s/valor comptable tangible)	0,65	0,60	0,80	0,05	(0,20)
Rendibilitat per dividend ¹	1,11%	3,33%	6,08%	(2,22)	(2,75)

¹ Excloent-ne els impactes de la fusió el 2021. Es calcula dividint la remuneració corresponent al resultat de l'exercici 2020 (0,0268 euros/acció) entre el preu de tancament del període (2,414 euros/acció).

Drets dels accionistes

No hi ha restriccions legals ni estatutàries per a l'exercici dels drets de vot dels accionistes, que es podran exercir bé a través de l'assistència física o telemàtica a la JGA, en cas de complir determinades condicions¹, o bé per mitjans de comunicació a distància. Així mateix, en el context de la crisi sanitària derivada de la COVID-19, durant l'exercici 2021 s'han modificat els Estatuts Socials i el Reglament de la JGA per preveure la possibilitat que la Junta General es pugui convocar per celebrar-la de manera exclusivament telemàtica i, per tant, sense l'assistència física dels accionistes, els seus representants i, si escau, els membres del Consell d'Administració. (A.12 i B.6)

Els Estatuts de la Societat no contenen la previsió d'accions amb vot doble per lleialtat. Així mateix, tampoc no hi ha restriccions estatutàries a la transmissibilitat de les accions, excepte les establertes legalment. (A.1 i A.12)

Pel que fa a mesures de neutralització (tal com es defineixen a la Llei del Mercat de Valors) en cas d'ofertes públiques d'adquisició, CaixaBank no ha adoptat cap acord en aquest sentit. (A.13)

D'altra banda, hi ha disposicions legals² que regulen l'adquisició de participacions significatives d'entitats de crèdit perquè l'activitat bancària és un sector regulat (l'adquisició de participacions o influència significativa està subjecta a l'aprovació o a no objecció regulatòria), sense perjudici de les relacionades amb l'obligació de formular una oferta pública d'adquisició de les accions per adquirir el control i per a altres operacions similars.

¹ Inscripció de la titularitat de les seves accions en el registre d'anotacions en compte corresponent, amb almenys cinc dies d'antelació a aquell en què s'hagi de celebrar la Junta, i titularitat d'un mínim de mil accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes.

² Reglament (UE) 1024/2013 del Consell, de 15 d'octubre de 2013, que encomana al BCE tasques específiques respecte a polítiques relacionades amb la supervisió prudencial de les entitats de crèdit; Llei del mercat de valors; i Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit (art. 16 a 23) i Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa aquesta.

Quant a les normes aplicables a la modificació dels Estatuts socials, així com a les normes per a la tutela dels drets dels socis per modificar-los, la regulació societària de la Societat té en compte bàsicament el que disposa la Llei de societats de capital. Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, la modificació dels Estatuts socials està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer. Sense perjudici de les línies anteriors, cal dir que certes modificacions (entre d'altres, el canvi de domicili social dins del territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que s'han de comunicar al Banc d'Espanya perquè constin en el Registre d'Entitats de Crèdit. (B.3)

En relació amb el dret d'informació, la Societat actua segons els principis de generals de transparència i no discriminació presents a la legislació vigent i recollits a la normativa interna, especialment a la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu. Pel que fa a la informació privilegiada, en general es fa pública de manera immediata a través de la CNMV i el web corporatiu, així com de tot allò que es consideri rellevant. Sens perjudici de l'anterior, l'àrea de Relació amb Inversors de la Societat desenvolupa activitats d'informació i interlocució amb diferents grups d'interès, sempre d'acord amb els principis de la Política esmentada.



L'administració

A CaixaBank, la gestió i el control de la Societat estan distribuïts entre la Junta General d'Accionistes, el Consell i les seves comissions:



La Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes a la societat.

De conformitat amb això, per tal de facilitar la participació dels accionistes en la Junta General i l'exercici dels seus drets, el Consell adoptarà totes les mesures oportunes perquè la JGA exerceixi efectivament les funcions que li són pròpies.

¹ Informació aproximada, ja que els accionistes significatius estrangers ostenten la seva participació a través de nominees.

² La Junta General de maig de 2020 es va celebrar en format exclusivament telemàtic (en aplicació de la normativa de mesures extraordinàries derivades de la COVID-19). Per tant, la xifra de presència física és la de participació telemàtica d'accionistes.

³ La Junta General de desembre de 2020 es va celebrar en format híbrid (presencial i telemàtic). Per tant, la xifra de presència física d'accionistes correspon tant a la participació presencial com a la telemàtica.

⁴ La Junta General de maig de 2021 es va celebrar en format híbrid (presencial i telemàtic). Per tant, la xifra de presència física d'accionistes correspon tant a la participació presencial com a la telemàtica.

>> ASSISTÈNCIA A LES JUNTES GENERALS (B.4)

Data Junta General	Presència física	En representació	Vot a distància		Total
			Vot electrònic	Altres	
06/04/2018 Del qual: Capital flotant ¹	41,48% 3,78%	23,27% 19,57%	0,03% 0,03%	0,23% 0,23%	65,01% 23,61%
05/04/2019 Del qual: Capital flotant ¹	43,67% 3,02%	20,00% 15,96%	0,09% 0,09%	1,86% 1,86%	65,62% 20,93%
22/05/2020² Del qual: Capital flotant ¹	40,94% 0,28%	24,92% 16,90%	0,11% 0,11%	0,30% 0,30%	66,27% 17,59%
03/12/2020³ Del qual: Capital flotant ¹	43,05% 2,36%	25,85% 15,90%	1,17% 1,17%	0,27% 0,27%	70,34% 19,70%
14/05/2021⁴ Del qual: Capital flotant ¹	46,18% 0,01%	26,94% 23,96%	1,24% 1,24%	1,07% 1,07%	75,43% 26,28%

A la Junta General de maig de 2021 es van aprovar tots els punts de l'ordre del dia (B.5):

>> JUNTA GENERAL DE 14 DE MAIG DE 2021



QUÒRUM DEL 75,43%
>> SOBRE EL CAPITAL SOCIAL



92,43%
>> D'APROVACIÓ MITJANA

Acords de la Junta General d'Accionistes del 14/05/2021		% de vots emesos a favor	% de vots a favor sobre el capital social
1	Comptes Anuals individuals i consolidats i els Informes de Gestió de cadascun, corresponents a l'exercici 2020	98,57%	74,35%
2	Estat d'informació no financera consolidat de 2020	98,96%	74,65%
3	Gestió del Consell d'Administració durant el 2020	98,40%	74,22%
4	Dotació de reserva legal	99,07%	74,73%
5	Aprovació de la proposta d'aplicació del resultat de l'exercici 2020	98,95%	74,64%
6	Reclassificació de la reserva de fons de comerç a reserves voluntàries	99,07%	74,73%
7	Reelecció de l'auditor de comptes de CaixaBank i grup consolidat per al 2022	98,90%	74,60%
8.1	Reelecció de José Serna Masiá	94,63%	71,38%
8.2.	Reelecció de Koro Usarraga Unsain	98,62%	74,39%
9.1	Introducció d'un nou article 22 bis als Estatuts Socials (Junta exclusivament telemàtica)	96,51%	72,80%
9.2	Modificació de la rúbrica de l'article 24 dels Estatuts Socials (Atorgament de la representació i vot per mitjans de comunicació a distància)	99,03%	74,70%
9.3	Modificació dels articles 31 (Funcions del Consell), 35 (Designació de càrrecs en el Consell) i 37 (Desenvolupament de les sessions del Consell) dels Estatuts Socials	98,84%	74,56%
9.4	Modificació de l'article 40 dels Estatuts Socials (Comissió d'Auditoria i Control, Comissió de Riscos, Comissió de Nomenaments i Comissió de Retribucions)	99,01%	74,69%
9.5	Modificació de l'article 46 dels Estatuts Socials (Aprovació dels comptes anuals)	99,02%	74,69%
10	Modificació de la disposició addicional del Reglament de la Junta General d'Accionistes (Assistència a la Junta General d'Accionistes de manera telemàtica)	96,62%	72,88%
11	Delegació al Consell d'Administració de la facultat d'emetre valors eventualment o contingentment convertibles en accions de la Societat, o instruments de naturalesa anàloga, que tinguin com a finalitat o permetin atendre requisits regulatoris per computabilitzar-los com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional; la facultat d'augmentar el capital social i d'excloure, si escau, el dret de subscripció preferent	97,96%	73,90%
12	Modificació de la política de remuneracions dels consellers	75,76%	57,13%
13	Fixació de la remuneració dels consellers	77,08%	58,13%
14	Nombre màxim d'accions per lliurar i ampliació del nombre de beneficiaris al tercer cicle del pla d'incentius anuals condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021	75,73%	57,11%
15	Lliurament d'accions a favor dels consellers executius com a part del programa de retribució variable	76,78%	57,90%
16	Nivell màxim de retribució variable per als empleats les activitats professionals dels quals incideixen de manera significativa en el perfil de risc	77,07%	58,10%
17	Autorització i delegació de facultats per a la interpretació, esmena, complement, execució, desenvolupament, elevació a públic i inscripció dels acords	99,06%	74,72%
18	Votació consultiva de l'Informe Anual sobre les Remuneracions dels Consellers corresponent a l'exercici 2020	72,31%	54,53%

Dades de la JGA del 14 de maig de 2021. Per a més informació sobre els resultats de les votacions, vegeu:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/Gobierno_Corporativo/JGA/2021/QuorumCAT.pdf

A CaixaBank no hi ha diferències pel que fa al règim de mínims del quòrum de constitució de la Junta General, ni tampoc pel que fa al règim per a l'adopció d'acords socials, previst a la Llei de Societats de Capital. (B.1, B.2).

No s'ha establert que les decisions que representin una adquisició, alienació, aportació a una altra societat d'actius essencials o altres operacions corporatives similars (diferents de les que estableix la llei) s'hagin de sotmetre a l'aprovació de la JGA. No obstant això, el Reglament de la Junta estableix que seran competències de la JGA les que en cada moment resultin de la legislació aplicable a la Societat. (B.7).

La informació sobre govern corporatiu està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com), a l'apartat «Informació per a accionistes i inversors – Govern corporatiu i política de remuneracions»¹, incloent-hi la informació específica sobre les juntes generals d'accionistes². Particularment, amb motiu de la convocatòria de cada JGA, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web corporatiu un bàner destacat amb accés directe a la informació per a la junta convocada (B.8).



¹ <https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/govern-corporatiu/consell-administracio.html>

² <https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/govern-corporatiu/junta-general-accionistes.html>

El Consell d'Administració

El Consell d'Administració és l'òrgan de representació, gestió i administració màxim de la Societat, competent per adoptar acords sobre tota mena d'assumptes, excepte en les matèries reservades a la competència de la JGA. Aprova i supervisa les directrius estratègiques i de gestió establertes en interès de totes les societats del Grup i vetlla pel compliment de la normativa i l'aplicació de bones pràctiques en l'exercici de la seva activitat, així com per l'observança dels principis de responsabilitat social addicionals acceptats voluntàriament.

El nombre màxim i mínim de Consellers previstos en els Estatuts socials és de 22 i 12, respectivament. (C.1.1)

La Junta General del 22 de maig de 2020 va adoptar l'acord de fixar en 15 el nombre de membres del Consell d'Administració.

A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de la Societat i exerceix les funcions que li atribueixen els Estatuts i la normativa vigent, i coordina, juntament amb el Consell, el funcionament de les Comissions per desenvolupar millor la funció de supervisió. Així mateix i des de 2021, aquestes funcions les compagina amb certes funcions executives que se circumscriuen a les àrees de Secretaria del Consell, Comunicació Externa, Relacions Institucionals i Auditoria Interna (sense perjudici de mantenir la dependència d'aquesta àrea de la Comissió d'Auditoria i Control). Al Consell també hi ha un Conseller Delegat, que és el primer Executiu de la Societat, i s'encarrega de la gestió diària sota la supervisió del Consell. També hi ha una comissió delegada, denominada Comissió Executiva, que té atribuïdes funcions executives (llevat de les indelegables), que també informa el Consell i que es reuneix amb més freqüència que aquest.

També hi ha la figura del Conseller Independent Coordinador, nomenat entre els Consellers Independents, que, a més de dirigir l'avaluació periòdica del President, presideix el Consell en la seva absència, i la del Vicepresident, entre altres funcions que té assignades.

Els Consellers reuneixen els requisits d'honorabilitat, experiència i bon govern exigits per la legislació aplicable, i també es tenen en compte les recomanacions i propostes sobre la composició d'òrgans d'administració i perfil de Consellers que hagin emès autoritats i experts nacionals o comunitaris.

A 31 de desembre de 2021, integren el Consell d'Administració 15 membres, 2 dels quals tenen el caràcter de consellers executius i 13 són consellers externs (9 independents, 3 dominicals i 1 un altre d'extern).

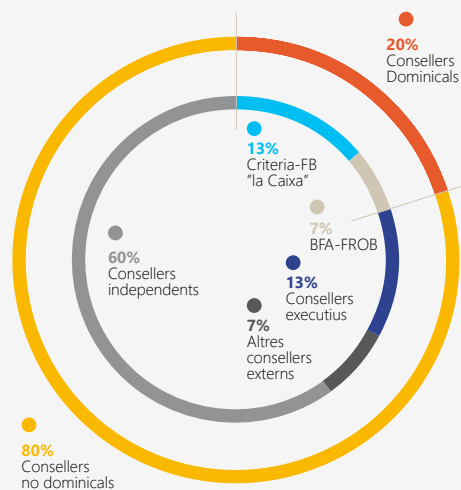
Pel que fa al nombre de consellers independents, al Consell d'Administració de CaixaBank n'hi ha un percentatge del 60% del total del Consell, que compleix àmpliament amb el que s'estableix actualment a la recomanació 17 del Codi de Bon Govern de

Societats Cotitzades en el cas de societats amb un accionista que controla més del 30% del capital social.

Al Consell també hi ha 2 consellers executius, el President del Consell i el Conseller Delegat, un conseller qualificat d'un altre d'extern, així com 3 consellers dominicals, 2 nomenats a proposta de la FBLC i Criteriacaixa i un altre nomenat a proposta del FROB Autoritat de Resolució Executiva i de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.

A l'efectes il·lustratiu, la gràfica següent mostra la distribució de consellers a les diverses categories i l'accionista significatiu al qual representen, en el cas dels consellers dominicals.

>> CONSELL AL TANCAMENT DE 2021 – CATEGORIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE CAIXABANK



60%
» CONSELLERS
INDEPENDENTS (C.1.3)

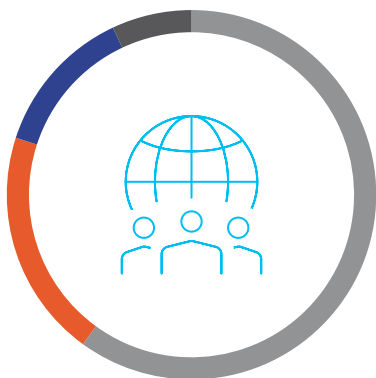
20%
» CONSELLERS
DOMINICALS (C.1.3)

13%
» CONSELLERS
EXECUTIUS (C.1.3)

7%
» CONSELLER UN
ALTRE EXTERN (C.1.3)

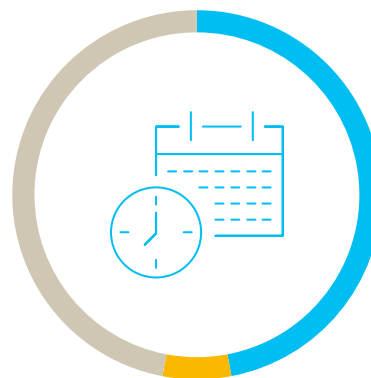
4 ANYS
» TERMINI D'ACOMPLIMENT AL CÀRREC
4,4 ANYS EN EL CAS DE CONSELLERS INDEPENDENTS

» CONSELLERS PER CATEGORIA, A 31 DE DESEMBRE

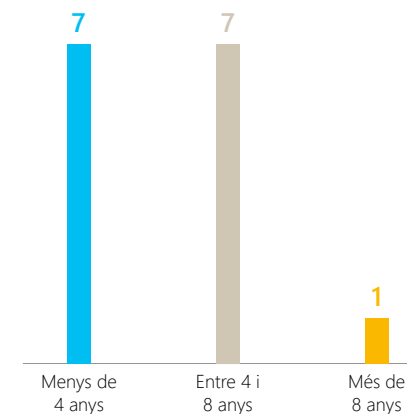


- **60%** Consellers Independents
- **20%** Consellers Dominicals
- **13%** Consellers Executius
- **7%** Conseller Un Altre Extern

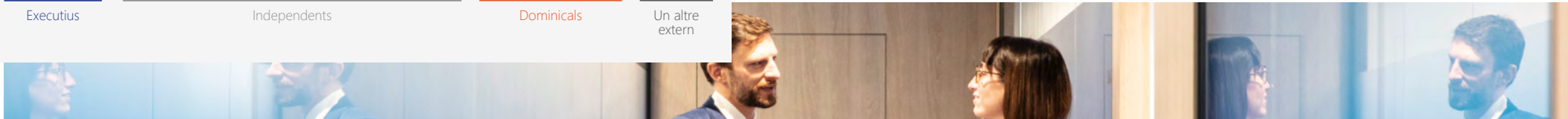
» TERMINI D'ACOMPLIMENT, A 31 DE DESEMBRE



- **47%** Menys de 4 anys
- **6%** Més de 8 anys
- **47%** Entre 4 i 8 anys



Com a conseqüència de la reducció progressiva de la mida del Consell en els darrers anys, així com dels nomenaments de fa poc arran de la fusió per absorció de Bankia inscrita al març de 2021, pràcticament la meitat dels membres del Consell tenen una antiguitat al càrrec molt inferior a 4 anys; i, l'altra meitat, entre 4 i 8 anys (només hi ha un conseller que supera 8 anys al Consell). Així, la mitjana d'anys de permanència al Consell se situa en 4 anys.



A continuació, es presenta el detall dels Consellers de la Societat al tancament de l'exercici 2021: (C.1.2)

	José Ignacio Goirigolzarri	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar ¹	John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando María Ulrich	Verónica Fisas	Cristina Garmendia ²	M. Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	José Serna	Koro Usarraga
Categoria del Conseller	Executiu	Dominical	Executiu	Independent	Independent	Independent	Independent	Un altre Extern ³	Independent	Independent	Independent	Independent	Dominical	Dominical	Independent
Càrrec en el Consell	President	Vicepresident	Conseller delegat	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller
Data del primer nomenament	03/12/2020	01/01/2018	30/06/2014	03/11/2011	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	25/02/2016	05/04/2019	24/04/2014	21/09/2017	03/12/2020	30/06/2016	30/06/2016
Data de l'últim nomenament	03/12/2020	06/04/2018	05/04/2019	05/04/2019	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	22/05/2020	05/04/2019	05/04/2019	06/04/2018	03/12/2020	14/05/2021	14/05/2021
Procediment d'elecció	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes
Any de naixement	1954	1952	1965	1939	1955	1955	1962	1952	1964	1962	1964	1956	1959	1942	1957
Data extinció mandat	03/12/2024	06/04/2022	05/04/2023	05/04/2023	03/12/2024	03/12/2024	03/12/2024	03/12/2024	22/05/2024	05/04/2023	05/04/2023	06/04/2022	03/12/2024	14/05/2025	14/05/2025
Nacionalitat	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Estatunidenc	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Portuguesa	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola

¹ Té delegades totes les facultats legals i estatutàriament delegables, sens perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell, que, en tot cas, són aplicables internament. (C.1.9)

² Cristina Garmendia és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració que percep per la seva pertinença al Consell Assessor, durant l'exercici 2021, puja a 15.000 euros i no es considera significativa. (C.1.3)

³ Fernando María Ulrich es va qualificar de conseller un altre extern, no dominical ni independent, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 2 de l'article 529 duodecims de la Llei de Societats de Capital i a l'article 19.5 del Reglament del consell. Actualment, i des de 2017, és President no executiu al Banco BPI, S.A.

La Societat no té consellers dominicals nomenats a instàncies d'accionistes la participació dels quals és inferior al 3% del capital social. (C.1.8)

El Secretari General i del Consell, Óscar Calderón, no té la condició de Conseller. (C.1.29)

Tot seguit es presenta el detall de les baixes en el Consell d'Administració durant l'exercici: (C.1.2)

	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de què era membre	Indiqueu si la baixa ha esdevingut abans de la fi del mandat
Jordi Gual	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. Executiva, C. Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	Renúncia (*)
Teresa Bassons	Dominical	05/04/2019	26/03/2021	C. de Nomenaments	Renúncia (*)
Alejandro García-Bragado	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. de Retribucions	Renúncia (*)
Ignacio Garralda	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	-	Renúncia (*)
Fundación CajaCanarias que representa Natalia Aznárez	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. de Riscos	Renúncia (*)

(*) Va renunciar al càrrec en el marc del procés de Fusió per absorció de Bankia, S.A., i ho va comunicar mitjançant l'OIR núm. 8193 en data 26/03/2021

>> PARTICIPACIÓ DEL CONSELL (A.3)

Nom	Nombre de drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot atribuïts a les accions		Nombre de drets de vot a través d'instruments financers		% drets de vot a través d'instruments financers		Nombre total de drets de vot	% total de drets de vot	Del nombre total de drets de vot atribuïts a les accions, indiqui, si escau, els vots addicionals que corresponen a les accions amb vot per lleialtat	
	Directes	Indirectes	Directe	Indirecte	Directes	Indirectes	Directe	Indirecte			Directe	Indirecte
José Ignacio Goirigolzarri	196.596	0	0,002%	0,000%	108.536	0	0,001%	0,000%	305.132	0,004%	0	0
Tomás Muniesa	286.271	0	0,004%	0,000%	27.855	0	0,000%	0,000%	314.126	0,004%	0	0
Gonzalo Gortázar	1.164.261	0	0,014%	0,000%	219.952	0	0,003%	0,000%	1.384.213	0,017%	0	0
John S. Reed	12.564	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	12.564	0,000%	0	0
Joaquín Ayuso	37.657	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	37.657	0,000%	0	0
Francisco Javier Campo	34.440	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	34.440	0,000%	0	0
Eva Castillo	19.673	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	19.673	0,000%	0	0
Fernando María Ullrich	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Verónica Fisas	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Cristina Garmendia	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
María Amparo Moraleda	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Eduardo Javier Sanchiz	8.700	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	8.700	0,000%	0	0
Teresa Santero	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
José Serna	6.592	10.463	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	17.055	0,000%	0	0
Koro Usarraga	7.175	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	7.175	0,000%	0	0
TOTAL	1.773.929	10.463	0,022%	0,000%	356.343	0	0,004%	0,000%	2.140.735	0,027%	0	0

0,027
>> % TOTAL DE DRETS DE VOT TITULARITAT DEL CONSELL

+

46,129
>> % TOTAL DE DRETS DE VOT DELS ACCIONISTES SIGNIFICATIUS REPRESENTATS AL CONSELL

ACCIONISTES SIGNIFICATIUS REPRESENTATS AL CONSELL:
- FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA" (CRITERIA CAIXA)- 30,012%
- FROB (BFA TENEDORA DE ACCIONES)- 16,117%

46,156
>> % TOTAL DE DRETS DE VOT REPRESENTATS AL CONSELL (CONSELLERS + ACCIONISTES SIGNIFICATIUS REPRESENTATS AL CONSELL)

% real calculat no sumatori de % anteriors



Vegeu el currículum dels consellers

>> CURRÍCULUM DELS CONSELLERS (C.1.3)

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI

President

>> Educació

És Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat Comercial de Deusto (Bilbao).

Diplomat en Finances i Planificació Estratègica per la Universitat de Leeds (Regne Unit).

>> Trajectòria professional

Actualment, també és Vicepresident de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA).

Abans d'assumir la Presidència va ser President executiu del Consell d'Administració de Bankia, President de la seva Comissió de Tecnologia i Innovació i President del Consell d'Administració de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.

Va iniciar la seva carrera professional al Banco de Bilbao. Va ser responsable de Banca.

També va ser Conseller de BBVA-Bancomer (Mèxic), Citic Bank (Xina) i CIFIH (Hong Kong). A més, va ser vicepresident de Telefónica i Repsol i president espanyol de la Fundación España-USA.

>> Altres càrrecs actuals

Així mateix, és Patró de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patró d'honor de la Fundación Consejo España-USA, President de Deusto Business School, President del Consell Assessor de l'Institut Americà de Recerca Benjamin Franklin i President de la Fundación Garum. Així mateix, és President de la Fundació CaixaBank Dualiza.

TOMÁS MUNIESA

Vicepresident

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresariales i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

>> Trajectòria professional

El 1976 va entrar a "la Caixa", on el 1992 fou nomenat Director General Adjunt i el 2011 Director General del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre de 2018.

Va ser Vicepresident Executiu i CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Prèviament va ser President de MEFF, Vicepresident de BME, Vicepresident segon d'UNESPA, Conseller i President de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, Conseller de Vithas Sainidad i Conseller suplent d'Inbursa.

>> Altres càrrecs actuals

Vicepresident de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, així com membre del Patronat d'ESADE Fundació i Conseller d'Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR

Conseller delegat

>> Educació

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresariales per la Universitat Pontificia Comillas (ICADE) i Màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

>> Trajectòria professional

Abans del seu nomenament com a Conseller Delegat el 2014, va ser Director General de Finances de CaixaBank i Conseller Director General de Critería Caixa-Corp (2009-2011).

Anteriorment havia ocupat diversos càrrecs a la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America.

Així mateix, ha estat president de VidaCaixa, Vicepresident 1r de Repsol, Conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

>> Altres càrrecs actuals

Conseller de Banco BPI.

JOHN S. REED

Conseller independent coordinador

>> Educació

Llicenciat en Filosofia, Lletres i Ciència al Washington and Jefferson College i al Massachusetts Institute of Technology (MIT).

>> Trajectòria professional

Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units (1962-1964) i posteriorment va mantenir una vinculació durant 35 anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president. Es va jubilar a partir de l'any 2000. Va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York (2003-2005) i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT (2010-2014).

>> Altres càrrecs actuals

El van nomenar President del Consell d'American Cash Exchange el 2016 i és president del Boston Atheneum, així com fideïcomissari del NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.

JOAQUÍN AYUSO

Conseller Independent

>> Educació

Enginyer de Camins, Canals i Ports per la Universitat Politècnica de Madrid.

>> Trajectòria professional

Actualment és president d'Adriano Care Socimi, S.A.

Abans va formar part del Consell d'Administració de Bankia.

Ha desenvolupat la seva carrera professional a la societat Ferrovia, S.A., on va ser Conseller Delegat i Vicepresident del Consell d'Administració. Ha estat Conseller de National Express Group, PLC i d'Hispania Activos Inmobiliarios i president d'Autopista del Sol Concesionaria Española.

>> Altres càrrecs actuals

És membre del Consell Assessor de l'Institut Benjamín Franklin de la Universitat d'Alcalá de Henares i del Consell Assessor de Kearney. Així mateix, és president de la Junta Directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo.

FRANCISCO JAVIER CAMPO

Conseller Independent

>> Educació

És Enginyer Industrial per la Universitat Politècnica de Madrid.

>> Trajectòria professional

Actualment és membre del Consell d'Administració de Meliá Hotels International, S.A.

Abans va formar part del Consell d'Administració de Bankia. Va iniciar la seva carrera professional a Arthur Andersen, ha estat president mundial del Grupo Día i membre del Comitè Executiu Mundial del Grup Carrefour i president dels grups Zena i Cortefiel.

>> Altres càrrecs actuals

És Vicepresident de l'Associació Espanyola del Gran Consum (AECOC), membre del Consell Assessor (senior advisor) d'AT Kearney, del grup d'alimentació Palacios i d'IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo).

És Conseller de l'Associació per al Progrés de la Direcció (APD) i Patró de la Fundació CaixaBank Dualiza, de la Fundación F. Campo i de la Fundación Iter.

L'any 2007 li van concedir l'Ordre Nacional del Mèrit de la República Francesa.

EVA CASTILLO

Consellera Independent

>> Educació

Llicenciada en Dret i Empresarials per la Universitat Pontificia de Comillas ICADE de Madrid.

>> Trajectòria professional

Actualment és Consellera independent de Zardoya Otis, S.A. Així mateix, és Consellera independent d'International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG).

Abans va formar part del Consell d'Administració de Bankia, S.A.

Ha estat Consellera de Telefónica, S.A. i presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, A.G., així com membre del Patronat de la Fundació Telefónica. Prèviament va ser Consellera independent de Visa Europe Limited i Consellera d'Old Mutual, PLC.

Ha estat presidenta i CEO de Telefónica Europe i va ocupar diversos càrrecs a Merrill Lynch.

>> Altres càrrecs actuals

També és membre del Patronat de la Fundació Comillas-ICAI i del Patronat de la Fundación Entreculturas i, recentment, membre del Consell per a l'Economia de la Santa Seu i membre de l'A.I.E.- Advantere School of Management.

FERNANDO MARÍA ULRICH

Un altre Extern

>> Educació

Va cursar estudis d'Econòmiques i Empresarials a l'Institut Superior d'Economia i Gestió de la Universitat de Lisboa.

>> Trajectòria professional

Avui dia, i des del 2017, és president no executiu del Banco BPI, S.A.

Així mateix, ha estat President no executiu del BFA (Angola) (2005-2017); membre del Consell d'Administració d'APB (Associació Portuguesa de Bancs) (2004-2019); President del Consell General i de Supervisió de la Universitat d'Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Conseller no executiu de SEMAPA, (2006-2008); Conseller no executiu de Portugal Telecom (1998-2005); Conseller no executiu d'Allianz Portugal (1999-2004); Conseller no executiu de PT Multimedia (2002-2004); membre del consell consultiu de CIP, confederació industrial portuguesa (2002-2004); Conseller no executiu d'IMPRESA i de SIC, conglomerat de mitjans de comunicació portuguesos 2000-2003; Vicepresident del Consell d'Administració de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresident del Banco de Fomento & Exterior, S.A. i del Banco Borges & Irmão (1996-1998); membre del Consell Consultiu per a la Reforma del Tresor (1990/1992); membre del Consell Nacional de la Comissió del Mercat de Valors de Portugal (1992-1995); Conseller executiu del Banc Fonseca & Burnay (1991-1996); Vicepresident del Banc Portuguès d'Investiment (1989-2007); Conseller executiu del Banc Portuguès d'Investimento (1985-1989); Director Adjunt de la Sociedade Portuguesa d'Investimentos (SPI) (1983-1985); Cap de gabinet del Ministre d'Economia del Govern portuguès (1981-1983); membre del Secretariat per a la Cooperació Econòmica del Ministeri d'Afers Exteriors del Govern de Portugal (1979-1980) i membre de la delegació portuguesa davant l'OCDE (1975-1979). Responsable de la secció de mercats financers del diari Expresso (1973-74).

MARÍA VERÓNICA FISAS

Consellera independent

>> Educació

Llicenciada en Dret i Màster en Administració d'Empreses EAE.

>> Trajectòria professional

L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es converteix en presidenta de Stanpa i, al seu torn, també en presidenta de la Fundació Stanpa.

>> Altres càrrecs actuals

Consellera delegada de Natura Bissé i directora general del Grup des del 2007. Des de 2008 és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.

CRISTINA GARMENDIA

Consellera independent

>> Educació

Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, Doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

>> Trajectòria professional

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant la IX Legislatura (2008-2011).

Ha estat Vicepresidenta Executiva i Directora Financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern de Science & Innovation Enllaç Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba i Pelayo Mutua de Seguros, entre altres societats, i presidenta de Satlantis Microsats i de Genetrix.

>> Altres càrrecs actuals

És Consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, Mediaset i Ysios Capital Partners. Així mateix, és presidenta de la Fundació COTEC, membre de les fundacions España Constitucional i SEPI i membre del Consell Assessor de la Fundación Mujeres por África.

MARÍA AMPARO MORALEDA

Consellera Independent

>> Educació

Enginyer Superior Industrial per ICAI i PDG per IESE.

>> Trajectòria professional

Va ser directora d'Operacions per a l'Àrea Internacional d'Iberdrola, amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units (2009-2012), i va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Així mateix, ha estat membre del Consell d'Administració de Faurecia (2012-2017).

Anteriorment, va estar vinculada al Grup IBM. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal (2001-2009), una zona que sota la seva responsabilitat es va ampliar a Grècia, Israel i Turquia (2005-2009). Prèviament, va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation (2000-2001), directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services) (1998-2000) i directora de RH per a EMEA d'IBM Global Services (1995-1997).

>> Altres càrrecs actuals

Consellera Independent a Airbus Group, Vodafone i A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.

Així mateix, és membre del Consell Rector del CSIC, del Consell Assessor de SAP Ibèrica, Spencer Stuart, així com acadèmica numerària de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres, membre de l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, Patronat de l'IMD Anderson Cancer Center de Madrid, de la Fundación Vodafone i de la Fundación Airbus.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ

Conseller independent

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto i Màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> Trajectòria professional

Vinculat a Almirall des de 2004, conseller delegat (2011-2017). Prèviament va ocupar els càrrecs de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i CFO, i va ser membre del Consell d'Administració des del 2005 i de la Comissió de Dermatologia des del 2015.

Amb anterioritat, va exercir diversos llocs a la farmacèutica americana Eli Lilly & Co. Entre els llocs rellevants hi ha el de director general a Bèlgica i a Mèxic, així com el de director executiu per a l'àrea de negoci que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa.

Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica.

>> Altres càrrecs actuals

És membre del Consell d'Administració del Laboratori francès Pierre Fabre i del seu Comitè Estratègic.

TERESA SANTERO

Consellera Dominical

>> Educació

És Llicenciada en Administració d'Empreses per la Universitat de Saragossa i Doctora en Economia per la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA).

>> Trajectòria professional

Amb anterioritat, va ocupar llocs de responsabilitat tant a l'Administració Central com a l'Administració Autònoma. Prèviament, va treballar durant deu anys com a economista al departament d'Economia de l'OCDE a París. Ha estat Professora visitant a la Facultat d'Economia de la Universitat Complutense de Madrid i Professora associada i ajudant d'investigació a la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA).

Ha pertangut a diversos Consells d'Administració, vocal independent del Consell General de l'Institut de Crèdit Oficial, ICO (2018-2020), Consellera de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales, SEPI (2008-2011) i de Navantia (2010-2011).

>> Altres càrrecs actuals

És Professora a la Universitat Institut d'Empresa (UIE) a Madrid.

JOSÉ SERNA

Conseller Dominical

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Advocat de l'Estat (en excedència) i notari (fins al 2013).

>> Trajectòria professional

El 1971 va ingressar al Cos d'Advocats de l'Estat fins a l'excedència el 1983. Assessor Jurídic de la Borsa de Madrid (1983-1987). Agent de Canvi i Borsa a Barcelona (1987). President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona (1988) i president de la Borsa de Barcelona (1989-1993).

President de la Societat de Borses d'Espanya (1991-1992) i Vicepresident de MEFF. També va ser Vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Societat de Valors i Borsa Interdealers, S.A.

El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa de Barcelona.

I Notari de Barcelona (2000-2013). Així mateix, va ser Conseller d'Endesa (2000-2007) i de societats del seu Grup.

KORO USARRAGA

Consellera Independent

>> Educació

Llicenciada i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

PADE per IESE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> Trajectòria professional

Va treballar durant vint anys a Arthur Andersen, on el 1993 fou nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts. Va ser directora general de Renta Corporación i membre del Consell d'Administració d'NH Hotel Group (2015-2017).

>> Altres càrrecs actuals

Consellera de Vocento i administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.



A continuació es presenta el detall de càrrecs que ocupen consellers en societats del grup i fora (cotitzades o no):

>> **CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES SOCIETATS DEL GRUP (C.1.10)**

Nom del conseller	Denominació social de l'entitat	Càrrec
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vicepresident
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Conseller
Fernando María Ulrich	Banco BPI	President



La informació sobre consellers i càrrecs que s'ostenten en consells d'altres societats es refereix al tancament de l'exercici.

Per a la Societat, no consta que hi hagi relacions rellevants per a qualssevol de les dues parts entre els accionistes significatius (o representats al Consell) i els membres del Consell. (A.6)

La Societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els seus Consellers. Segons el que s'estableix a l'article 32.4 del Reglament del Consell d'Administració, els Consellers de CaixaBank hauran d'observar les limitacions pel que fa a la pertinença a consells d'administració que estableixi la normativa vigent d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit. (C.1.12)



>> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES ENTITATS COTITZADES I NO COTITZADES (C.1.11)

Nom del conseller	Denominació social de l'entitat	Càrrec	Retribuït o no
José Ignacio Goirigolzarri	Associació Madrid Futuro	Vocal	No
José Ignacio Goirigolzarri	Associació Valenciana d'Empresaris	Membre (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Cambra de Comerç d'Espanya	Membre (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Cercle d'Empresaris	Membre (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Cercle d'Empresaris Bascos	Membre	No
José Ignacio Goirigolzarri	Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA)	Vicepresident	Sí
José Ignacio Goirigolzarri	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	Patró (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE)	Membre del Consell Assessor (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Consell Assessor de l'Institut Americà de Recerca Benjamin Franklin	President	No
José Ignacio Goirigolzarri	Consell Assessor de la Fundació Institut Hermes	Membre	No
José Ignacio Goirigolzarri	Consell Empresarial Espanyol per al Desenvolupament Sostenible	Conseller (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Deusto Business School	President	No
José Ignacio Goirigolzarri	Foment del Treball Nacional	Membre (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació Aspen Institute	Patró (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació CaixaBank Dualitza	President (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació COTEC	Vicepresident (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció (FAD)	Patró	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA)	President (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació LAB Mediterráneo	Patró (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació Mobile Wold Capital Barcelona	Patró (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació Privada Consell ESPANYA-EUA	Patró d'Honor (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundación Pro Real Academia Española	Patró	No
José Ignacio Goirigolzarri	Fundació Real Instituto Elcano	Patró (Representant de CaixaBank)	No
José Ignacio Goirigolzarri	Garum Fundatio Fundazioa	President	No
José Ignacio Goirigolzarri	Institute of International Finance	Membre (Representant de CaixaBank)	No

>> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES ENTITATS COTITZADES I NO COTITZADES (C.1.11)

Nom del conseller	Denominació social de l'entitat	Càrrec	Retribuït o no
Tomás Muniesa	SegurCaixa Adeslas	Vicepresident	Sí
Tomás Muniesa	Allianz Portugal	Conseller	No
Tomás Muniesa	ESADE Fundació	Membre del Patronat	No
Gonzalo Gortázar	Cercle d'Empresaris	Membre (Representant de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Eurofi	Membre (Representant de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Fòrum Puente Aéreo	Membre (Representant de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Fundació Privada Espanya-Xina	Patró (Representant de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Institut Internacional d'Études Bancaries	Membre (Representant de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Institute of International Finance	Membre (Representant de CaixaBank)	No
John S. Reed	American Cash Exchange, Inc.	Conseller	No
John S. Reed	Boston Athenaeum	President	No
John S. Reed	National Bureau of Economic Research	Fideïcomissari	No
John S. Reed	Acadèmia Americana d'Arts i Ciències	Membre de la Junta	No
John S. Reed	Societat Filosòfica Americana	Membre	No
Joaquín Ayuso	Adriano Care Socimi	President	Sí
Joaquín Ayuso	Institut Universitari d'Investigació en Estudis Nord-americans Benjamin Franklin de la Universitat d'Alcalá de Henares (Madrid)	Membre del Consell Assessor	No
Joaquín Ayuso	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	President de la Junta Directiva	No
Francisco Javier Campo	Asociación Española del Gran Consumo (AECOC)	Vicepresident i membre de la Junta Directiva	No
Francisco Javier Campo	Associació per al Progrés de la Direcció	Conseller	No
Francisco Javier Campo	Fundació CaixaBank Dualitza	Patró (Representant de CaixaBank)	No
Francisco Javier Campo	Meliá Hotels International, S.A.	Conseller	Sí



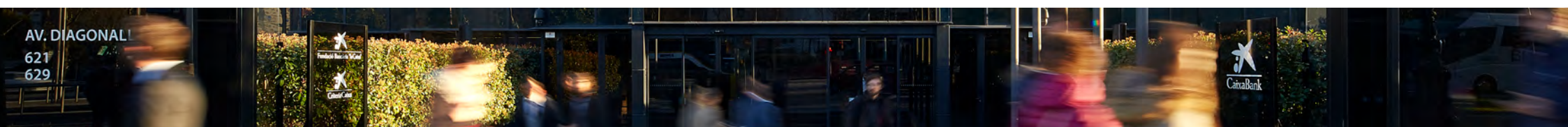


>> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES ENTITATS COTITZADES I NO COTITZADES (C.1.11)

Nom del conseller	Denominació social de l'entitat	Càrrec	Retribuït o no
Francisco Javier Campo	Fundación Iter	Patró	No
Francisco Javier Campo	Fundación F. Campo	Patró	No
Eva Castillo	Zardoya Otis, S.A.	Consellera	Sí
Eva Castillo	International Airlines Group (IAG)	Consellera	Sí
Eva Castillo	Fundación Comillas- ICAI.	Patrona	No
Eva Castillo	Fundación Entreculturas	Patrona	No
Eva Castillo	Consell per a l'Economia de la Santa Seu	Membre del Consell	No
Eva Castillo	AIE de l'Advantere School of Management	Membre	No
María Verónica Fisas	Natura Bissé International, S.A.	Consellera Delegada	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé International FZE (Dubai Airport Free Zone)	Consellera	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé Int., Ltd. (UK)	Consellera	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé, Int., S.A. de CV (Mèxic)	Presidenta	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé Inc. Dallas (EUA)	Presidenta	Sí
María Verónica Fisas	NB Selective Distribution, S.L.	Administradora solidària	Sí
María Verónica Fisas	Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé	Patrona	No
María Verónica Fisas	Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica (STANPA)	Presidenta del Consell d'Administració	No
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consellera	Sí
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings	Consellera	Sí
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners	Consellera	Sí
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV I	Consellera	No
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV II	Consellera	No
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV III	Consellera	No
Cristina Garmendia	Ysios Asset Management	Consellera	No
Cristina Garmendia	Jaizkibel 2007, S.L. (societat patrimonial)	Administradora única	Sí
Cristina Garmendia	Fundación COTEC para la Innovación	Presidenta	No
Cristina Garmendia	Cercle d'Economia	Vocal de la Junta Directiva	No

>> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES ENTITATS COTITZADES I NO COTITZADES (C.1.11)

Nom del conseller	Denominació social de l'entitat	Càrrec	Retribuït o no
Cristina Garmendia	Fundación España Constitucional	Membre	No
Cristina Garmendia	Fundación SEPI	Membre	No
Cristina Garmendia	Fundación Pelayo	Membre	No
Cristina Garmendia	UNICEF, Comitè espanyol	Membre	No
María Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Consellera	Sí
María Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Consellera	Sí
María Amparo Moraleda	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	Consellera	Sí
María Amparo Moraleda	Consell Superior de Recerca Científica – CSIC	Membre del Consell Rector	No
María Amparo Moraleda	MD Anderson Cancer Center de Madrid	Membre del Patronat	No
María Amparo Moraleda	Fundació Vodafone	Membre del Patronat	No
María Amparo Moraleda	IESE	Membre de la Junta Directiva	No
María Amparo Moraleda	Fundació Airbus	Patrona	No
María Amparo Moraleda	Academia de Ciencias Sociales y el Medio Ambiente de Andalucía	Acadèmica	No
María Amparo Moraleda	Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras	Acadèmica de Número de la Junta General	No
Eduardo Javier Sanchiz	Laboratorio Farmacéutico Pierre Fabre, S.A.	Conseller	Sí
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Consellera	Sí
Koro Usarraga	2005 KP Inversiones, S.L.	Administradora	No
Koro Usarraga	Vehicle Testing Equipments, S.L.	Administradora	No



>> **ALTRES ACTIVITATS RETRIBUÏDES DIFERENTS DE LES ANTERIORS (C.1.11)**

Nom del conseller	Denominació social de l'entitat	Càrrec
Joaquín Ayuso	A.T. Kearney, S.A.	Membre del Consell Assessor per a Espanya
Francisco Javier Campo	Grup Palacios	Membre del Consell Assessor
Francisco Javier Campo	Grup IPA Capital, S.L. (pastes Gallo)	Membre del Consell Assessor
Francisco Javier Campo	Consultora Kearney	Membre del Consell Assessor
Cristina Garmendía	CaixaBank, S.A.	Membre del Consell Assessor de Banca Privada
María Amparo Moraleda	SAP Ibérica	Membre del Consell Assessor
María Amparo Moraleda	Spencer Stuart	Membre del Consell Assessor
María Amparo Moraleda	ISS España	Membre del Consell Assessor
Eduardo Javier Sanchiz	Sabadell – Asabys Health Innovation Investments, S.C.R., S.A.	Membre del Comitè d'Inversions
Teresa Santero	Instituto de Empresa Madrid	Professora



Diversitat del Consell d'Administració (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

Per tal d'intentar tenir en qualsevol moment un equilibri adequat a la composició del Consell, que promogui la diversitat de gènere, edat i procedència, i també de formació, coneixements i experiències professionals que contribueixi a opinions diverses i independents i un procés de presa de decisions sòlid i madur, CaixaBank té una Política de Selecció, Diversitat i Avaluació de la idoneïtat de consellers (i també dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau) que es revisa periòdicament i que s'ha actualitzat el 2020 arran de les modificacions de les recomanacions del Codi de Bon Govern, en especial, pel que fa a l'increment d'altres directives.

La supervisió del compliment d'aquesta Política correspon, tal com preveu l'article 15 del Reglament del Consell, a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, que, entre altres funcions, haurà d'analitzar i proposar els perfils dels candidats per cobrir els llocs del Consell considerant la diversitat com un vector essencial del procés de selecció i idoneïtat, particularment, la diversitat de gènere.

En el marc de la Política, i en pro de la diversitat, s'estableixen les mesures següents:

- Ponderació, en els procediments de selecció i reelecció de consellers, de l'objectiu de garantir en qualsevol moment una composició de l'òrgan de govern apropiada i diversa, que afavoreixi especialment la diversitat de gènere, així com, entre d'altres, la de coneixements, formació i experiència professional, edat, i origen geogràfic a la composició del Consell vetllant perquè hi hagi un equilibri adequat i facilitant la selecció de candidats del sexe menys representat. En aquest sentit, els informes d'avaluació d'idoneïtat del candidat inclouran una valoració sobre la forma en què el candidat contribueix a garantir una composició del Consell d'Administració diversa i apropiada.
- Avaluació anual de la composició i les competències del Consell que té en compte els aspectes de diversitat indicats més amunt i, en particular, el percentatge de membres del Consell del sexe menys representat, i establiment d'actuacions en cas de desviació.

- Elaboració i actualització d'una matriu de competències, els resultats de la qual poden servir per identificar necessitats futures de formació o àmbits de reforç en nomenaments futurs.

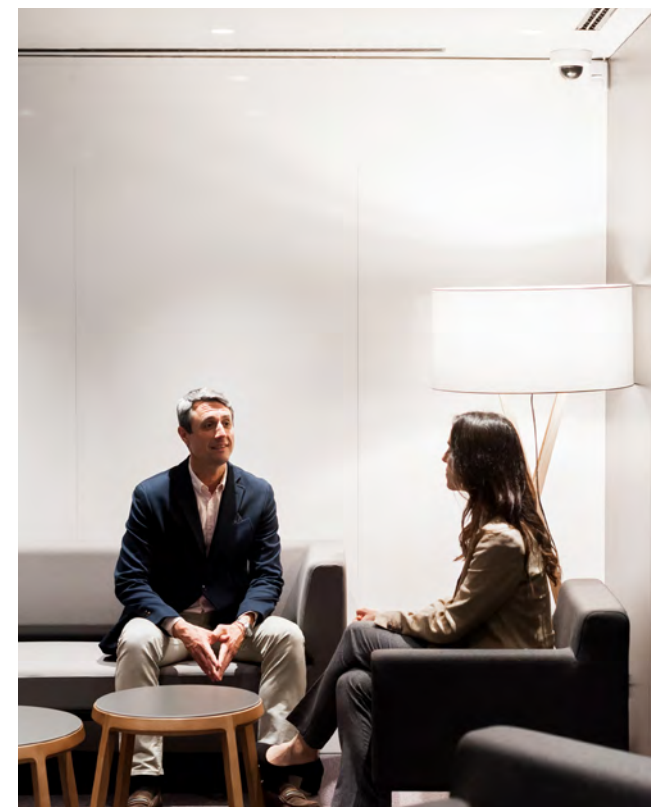
La Política de selecció del Consell de CaixaBank, i especialment, l'apartat 6.1, relatiu als elements fonamentals de la política de diversitat al Consell d'Administració, així com el Protocol de Procediments d'avaluació de la idoneïtat i nomenaments de Consellers i membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau a CaixaBank, estableixen l'obligació que la Comissió de Nomenaments avaluï anualment la idoneïtat col·lectiva del Consell d'Administració.

La diversitat adequada en la composició del Consell es té en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank i es valoren, en particular, la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic.

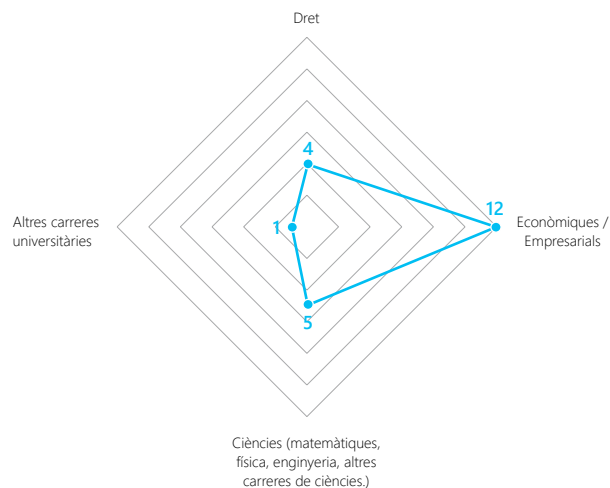
Actualment, la recomanació 15 estableix que el percentatge de conselleres no ha de ser en cap moment inferior al 30% del total de membres del Consell d'Administració i que, abans que finalitzi el 2022, el nombre de conselleres ha de suposar, almenys, el 40% dels membres del Consell. El percentatge de dones al Consell d'Administració després de la Junta General Ordinària del mes de maig de 2020 es va situar en el 40%, per damunt del 30% que va fixar la Comissió de Nomenaments el 2019 per aconseguir el 2020. Després de la JGA extraordinària de desembre de 2020, i també després de la Junta General Ordinària de 2021, la presència de conselleres en l'òrgan d'administració de CaixaBank representava i continua representant el 40% del total dels seus membres. Això demostra la preocupació i el compromís ferm de la Societat a complir amb l'objectiu del 40% de representació femenina al Consell d'Administració.

A l'avaluació anual del compliment de la Política esmentada, el Consell ha considerat que, durant l'exercici 2021, ha tingut una estructura, mida i composició adequades i una composició satisfactòria, equilibrada i complementària de capacitats i diversitat, així com de coneixements i experiències, entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits rellevants,

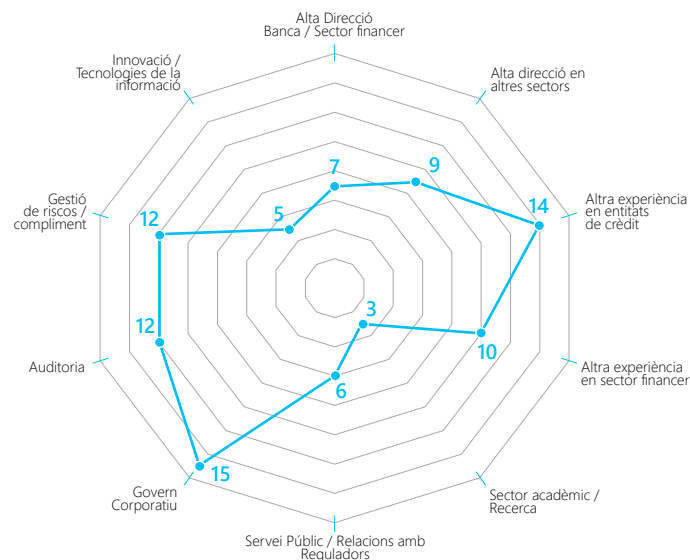
per garantir el bon govern d'una entitat de crèdit. La conclusió d'idoneïtat en els termes de composició del Consell, que recull la reavaluació individual d'idoneïtat de cada Conseller per part de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, és extensible igualment a la diversitat de gènere, edat i procedència.



>> DISTRIBUCIÓ FORMACIÓ MEMBRES DE CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



>> DISTRIBUCIÓ EXPERIÈNCIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



Formació Consell d'Administració (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

Pel que fa a la **formació impartida als Consellers de l'Entitat**, el 2021 s'ha dut a terme un pla de formació de 8 sessions, dedicades a l'anàlisi de temàtiques diverses, com ara els diversos negocis, la sostenibilitat o la ciberseguretat, entre d'altres. També s'ha celebrat una jornada de treball *offsite* dedicada a analitzar diverses matèries estratègiques per a l'Entitat. Així mateix, els membres del Consell d'Administració reben de manera recurrent informació d'actualitat en matèria economicofinancera.

D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins de l'ordre del dia de les sessions ordinàries, 11 exposicions monogràfiques en

què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc reputacional, el risc mediambiental, el risc de rendibilitat de negoci, el risc de mercat, el risc legal i regulatori, el risc estructural de tipus, el risc operacional, el risc de participacions accionaries, la gestió de riscos en l'externalització i la ciberseguretat, entre d'altres.

Al si de la Comissió d'Auditoria i Control també s'han inclòs exposicions monogràfiques (4 en total) dins de l'ordre del dia de les sessions, en què s'han cobert matèries pròpies d'auditoria, supervisió i control de la integració amb Bankia i ciberseguretat. Així mateix, s'han dut a terme 6 sessions de formació per

als membres de la Comissió d'Auditoria i Control dedicades a matèries diverses, com ara les actuacions de l'auditoria interna relacionades amb la COVID, el rol de l'auditoria interna en riscos de ciberseguretat, les normes comptables IFRS 17 i actius fiscals DTA, entre d'altres.

A més, les Comissions de Riscos i d'Auditoria i Control esmentades han celebrat 2 sessions monogràfiques conjuntes per tractar aspectes destacats en matèria de liquiditat, capital i solvència.

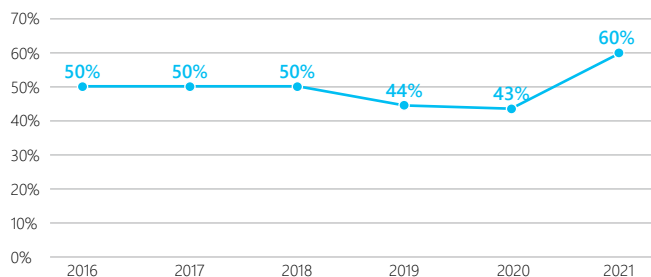
>> MATRIU DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE CAIXABANK 2021

(Ordre dels noms de conformitat amb la pàg. web corporatiu)

	President José Ignacio Goirigolzarri	Vicepresident Tomás Muniesa	Conseller Delegat Gonzalo Gortázar	Conseller coordinador John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando María Ulrich	María Verónica Fisas	Cristina Garmendia	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	Mª Amparo Moraleda	José Serna	Koro Usarraga	
Categoria	E	D	E	I	I	I	I	OE	I	I	I	D	I	D	I	
Formació	Dret			●			●		●						●	
	Econòmiques, empresarials	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Matemàtiques, Física, Enginyeria, altres carreres de ciències				●	●	●			●			●			
	Altres carreres universitàries				●											
Experiència en alta direcció (Alta direcció – executius consell o senior management)	En Banca / sector financer	●	●	●	●		●	●							●	
	Altres sectors					●	●	●	●	●	●		●		●	●
Experiència en el sector financer	Entitats de crèdit	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
	Mercats financers (resta)	●	●	●	●	●	●	●		●				●		
Altra experiència	Sector acadèmic – Recerca	●								●		●				
	Servei públic/ relacions amb reguladors		●		●			●		●		●		●		
	Govern corporatiu (incloent-hi la pertinença a OG)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Auditoria	●	●	●	●	●	●	●		●	●				●	●
	Gestió de riscos / compliment	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●		●
	Tecnologies de la informació	●		●				●		●				●		
Experiència internacional	Espanya	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
	Portugal	●	●	●		●	●	●			●		●			
	Resta d'Europa (incloent-hi les institucions europees)	●		●		●	●	●		●	●	●	●			
	Altres (EUA, Llatinoamèrica)	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Diversitat gènere, origen geogràfic, edat	Diversitat de gènere						●		●	●		●	●		●	
	Nacionalitat	ES	ES	ES	EUA	ES	ES	ES	PT	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES
	Edat	67	69	56	82	66	66	59	69	57	59	65	62	57	79	64

Durant els últims exercicis s'ha anat incrementant progressivament la presència d'independents, així com la diversitat de gènere al Consell. S'ha arribat (i, fins i tot, superat) l'objectiu que havia fixat la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat d'aconseguir un nombre de conselleres que representi, almenys, un 30% del total de membres del Consell (C.1.4):

>> EVOLUCIÓ D'INDEPENDÈNCIA



(C.1.4)	Nombre de conselleres				% sobre el total de Consellers de cada categoria			
	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018
Executives	-	-	-	-	0	0	0	0
Dominicals	1	2	2	2	33,33	28,57	25	25
Independents	5	4	4	3	55,55	66,67	57,14	33,33
Altres d'externes	-	-	-	-	0	0	0	0
Total	6	6	6	5	40	42,86	37,5	27,78



40%

>> DONES AL CONSELL
OBJECTIU: > 30%



57%

>> DONES A LA
COMISSIÓ EXECUTIVA



33%

>> DONES A LA
COMISSIÓ DE RISCOS



50%

>> DONES A LA COMISSIÓ DE
RETRIBUCIONS



60%

>> DONES A LA
COMISSIÓ D'INNOVACIÓ,
TECNOLOGIA I
TRANSFORMACIÓ DIGITAL



50%

>> DONES A LA COMISSIÓ
D'AUDITORIA I CONTROL



Per tot això, es pot dir que el Consell de CaixaBank és a la franja alta de l'IBEX 35 pel que fa a la presència de dones, d'acord amb la informació pública disponible sobre la composició dels Consells d'Administració de les entitats de l'IBEX 35 al tancament de l'exercici 2021 (la mitjana de les quals se situa en el 32,65%)¹.

¹Mitjana de presència de dones en els consells de l'IBEX35, calculada d'acord amb la informació pública disponible als webs de les entitats.

Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell

Principis de proporció entre les categories de membres del Consell d'Administració (C.1.16)

01. Els Consellers Externs (no executius) hauran de representar majoria sobre els Consellers Executius i aquests seran el mínim necessari.
02. Dins els Consellers Externs s'hi integraran els titulars (o els seus representants) de participacions significatives estables en el capital o aquells accionistes que hagin estat proposats com a Consellers encara que la seva participació accionarial no sigui significativa (Consellers Dominicals), així com professionals de prestigi reconegut que puguin desenvolupar les seves funcions sense veure's condicionats per relacions amb la Societat o el seu Grup, els seus directius o els seus accionistes significatius (Consellers Independents).
03. Dins els Consellers Externs, la relació entre Dominicals i Independents haurà de reflectir la proporció existent entre el capital de la Societat representat per Dominicals i la resta del capital, i els Consellers Independents representaran, almenys, un terç del total de Consellers (sempre que es compti amb un accionista, o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30% el capital social).
04. Cap accionista no pot estar representat al Consell per un nombre de consellers dominicals superior al 40% del total de membres del Consell, sense perjudici del dret de representació proporcional que s'estableix legalment.

Selecció i nomenament (C.1.16)

La Política de Selecció, Diversitat i Avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau recull els aspectes i compromisos principals de la Societat en matèria de nomenament i selecció de consellers. La seva finalitat és proveir candidats que assegurin la capacitat efectiva del Consell per prendre decisions de manera independent en interès de la Societat.

En aquest context, les propostes de nomenament de consellers que sotmeti el Consell a la consideració de la JGA i els acords de nomenament que adopti el Consell mateix en virtut de les facultats que té atribuïdes legalment hauran d'anar precedides de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments

i Sostenibilitat, quan es tracti de consellers independents, i d'un informe en el cas dels altres consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de Consellers aniran acompanyades d'un informe justificatiu del Consell, en què es valori la competència, experiència i mèrits del candidat proposat.

Els candidats, d'acord amb el que està establert legalment, hauran de reunir els requisits d'idoneïtat per a l'exercici del seu càrrec i, en particular, hauran de tenir una honorabilitat comercial i professional reconeguda, tenir coneixements i experiència adequats per entendre les activitats i els riscos principals de la Societat, i estar en disposició d'exercir un bon govern. Així mateix, es tenen en compte les condicions que la normativa vigent estableix en



relació amb la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt ha de reunir coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per entendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos els seus principals riscos, així com per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de forma independent i autònoma en interès de la Societat.



La Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents al Consell d'Administració, elabora i manté actualitzada una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració.

Si escau, els resultats de l'aplicació de la matriu poden servir per identificar necessitats futures de formació o àrees que caldria reforçar en nomenaments futurs.

La Política de Selecció es complementa amb un Protocol de Procediments d'Avaluació de la Idoneïtat (d'ara endavant, el Protocol d'Idoneïtat) que estableix els procediments per dur a terme la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell, entre altres col·lectius, incloent-hi les circumstàncies sobrevingudes que en puguin afectar la idoneïtat per exercir el càrrec.

En el Protocol d'Idoneïtat s'estableixen les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació contínua dels membres del seu Consell d'Administració, els directors generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres llocs clau de CaixaBank, tal com es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el Protocol d'Idoneïtat, correspon al Consell d'Administració en ple avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, i ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

Tot aquest procés està sotmès al que disposa la normativa interna sobre nomenament de consellers i a la regulació aplicable de Societats de Capital i d'entitats de crèdit, que està sotmès a l'avaluació d'idoneïtat del Banc Central Europeu i culmina amb l'acceptació del càrrec després del vistiplau de l'autoritat bancària al nomenament proposat, que aprova la Junta General.

Reelecció i durada del càrrec (C.1.16 + C.1.23)

Els Consellers exerceixen el seu càrrec durant el termini previst pels Estatuts socials (quatre anys), sempre que la JGA no acordi la seva separació ni renunciïn a càrrec seu, i poden ser reelegits una o diverses vegades per períodes de la mateixa durada. No obstant això, els Consellers Independents no ho són durant un període continuat superior a dotze anys.

Els designats per cooptació exerceixen el seu càrrec fins a la data de la següent reunió de la JGA o fins que transcorri el termini legal per a la celebració d'aquesta que hagi de resoldre sobre l'aprovació dels comptes de l'exercici anterior. Si la vacant es produís una vegada convocada la JGA i abans de la seva celebració, el nomenament del conseller per cooptació pel Consell per cobrir aquesta vacant té efectes fins a la celebració de la següent JGA.

Cessament del càrrec (C.1.19 + C.1.36)

Els Consellers cessen en el càrrec un cop ha transcorregut el període per al qual van ser nomenats, quan ho decideixi la JGA i quan renunciïn. Quan un Conseller cessi en el seu càrrec abans del termini del seu mandat, haurà d'explicar les raons en una carta que remetrà a tots els membres del Consell.

Els Consellers hauran de posar el seu càrrec a disposició del Consell, formalitzant la dimissió, si aquest ho considera convenient, en els supòsits següents (article 21.2 del Reglament del Consell d'Administració):

- Quan cessin en els llocs, càrrecs o funcions als quals estigui associat el seu nomenament com a Conseller;
- Quan es vegin sotmesos en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legalment previstos o deixin de reunir els requisits d'idoneïtat exigits;
- Quan siguin processats per un fet presumptament delictiu o siguin objecte d'un expedient disciplinari per falta greu o molt greu instruït per les autoritats supervisores;
- Quan la seva permanència al Consell pugui posar en risc els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals es van nomenar.¹
- Quan hi hagi canvis significatius en la seva situació professional o en les condicions en virtut de les quals s'hagi nomenat conseller.
- Quan, per fets imputables al Conseller, la seva permanència al Consell causi un dany greu al patrimoni o la reputació socials, segons el seu parer.

En el cas que una persona física representant d'una persona jurídica Conseller incorri en algun dels supòsits previstos anteriorment, el representant persona física haurà de posar el càrrec a disposició de la persona jurídica que l'hagi nomenat. Si aquesta decideix mantenir el representant per a l'exercici del càrrec de Conseller, el Conseller persona jurídica haurà de posar el càrrec de Conseller a disposició del Consell.

Tot això, sens perjudici del que disposen el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, sobre els requisits d'honorabilitat que han de complir els Consellers i les conseqüències de la pèrdua sobrevinguda d'aquesta i altra normativa o guies aplicables per la naturalesa de l'entitat.

Pel que fa a les Diligències Prèvies 67/2018 del Jutjat Central d'Instrucció núm. 5, en què s'investigava una operació de permuta acordada amb CriteriaCaixa el 3 de desembre de 2015, l'OPA sobre BPI i determinades qüestions comptables, i que se seguia davant CaixaBank i determinats consellers, el Jutjat va acordar el sobreseïment provisional de la causa mitjançant Acta de data 22 de novembre de 2021 que va ser confirmada per Acta de data 13 de desembre de 2021, i que ha estat confirmat per Acta de data 13 de gener de 2022 de la Sala penal de l'Audiència Nacional; per la qual cosa, havent adquirit fermesa, la causa està arxivada.

Amb anterioritat a aquesta data, i per resolució del 23 d'abril de 2021, el Jutjat central d'Instrucció va decretar el sobreseïment lliure amb relació al senyor Alejandro García-Bragado, resolució que va ser confirmada per l'Audiència Nacional el 21 de maig de 2021.

El Consell d'Administració ha estat informat d'aquest procediment des del seu inici i de tots els aspectes significatius del seu desenvolupament fins a l'Acta de data 13 de gener de 2022 de la Sala penal de l'Audiència Nacional que confirma la resolució dictada pel Jutjat Central d'Instrucció núm. 5 que decreta el sobreseïment provisional, sense que s'hagi produït cap afectació en la idoneïtat del conseller investigat. (C.1.37)

Altres limitacions al càrrec de conseller

No hi ha requisits específics, diferents dels relatius als Consellers, per ser nomenat President del Consell. (C.1.21)

Ni als Estatuts Socials ni al Reglament del Consell no s'estableix límit d'edat per ser conseller. (C.1.22)

Ni als Estatuts Socials ni al Reglament del Consell no s'estableix un mandat limitat ni altres requisits més estrictes a més dels que es preveuen legalment per ser consellers independents. (C.1.23)



¹ En el cas dels consellers dominicals, quan l'accionista al qual representin transmeti íntegrament la seva participació accionarial o fins a un nivell que exigeixi reduir el nombre de consellers dominicals.

>> **FUNCIONAMENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ (C.1.25 | C.1.26)**



14
>> **NOMBRE DE REUNIONS
DEL CONSELL**



0
>> **NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELL
SENSE L'ASSISTÈNCIA DEL PRESIDENT**



0
>> **NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELLER
COORDINADOR SENSE L'ASSISTÈNCIA DE
CONSELLERS EXECUTIUS**

Nota: Durant l'exercici no hi ha hagut sessions col·lectives del Conseller Coordinador amb els altres Consellers. No obstant això, hi ha hagut contactes laborals individuals.



15
>> **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ
D'AUDITORIA I CONTROL**



5
>> **NOMBRE DE REUNIONS DE LA
COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I
TRANSFORMACIÓ DIGITAL**

Nota: Adicionalment, la Comissió va adoptar un acord el mes de març, per escrit i sense sessió.



7
>> **NOMBRE DE REUNIONS
DE LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I
SOSTENIBILITAT**



10
>> **NOMBRE DE REUNIONS
DE LA COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS**



14
>> **NOMBRE DE REUNIONS
DE LA COMISSIÓ DE RISCOS**



20
>> **NOMBRE DE REUNIONS
DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA**



14
>> **NOMBRE DE REUNIONS AMB
L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL D'ALMENYS
EL 80% DELS CONSELLERS**



98,08%
>> **% D'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL SOBRE EL
TOTAL DE VOTS DURANT L'EXERCICI**



10
>> **NOMBRE DE REUNIONS AMB L'ASSISTÈNCIA
PRESENCIAL, O REPRESENTACIONS
EFECTUADES AMB INSTRUCCIONS
ESPECÍFIQUES, DE TOTS ELS CONSELLERS**



98,08%
>> **% DE VOTS EMESOS AMB ASSISTÈNCIA
PRESENCIAL I REPRESENTACIONS
EFECTUADES AMB INSTRUCCIONS
ESPECÍFIQUES, SOBRE EL TOTAL DE VOTS
DURANT L'EXERCICI**

Assistència individualitzada dels consellers a les reunions del Consell durant el 2021 (*)

	Assistències / nre. de reunions	Delegació (sense instruccions de vot en tots els casos el 2021)	Assistència via telemàtica
José Ignacio Goirigolzarri	12/14**	-	-
Tomás Muniesa	14/14	-	2
Gonzalo Gortázar	14/14	-	2
John S. Reed	13/14	1	13
Joaquín Ayuso	12/14**	-	1
Francisco Javier Campo	12/14**	-	1
Eva Castillo	11/14**	1	-
Fernando María Ulrich	12/14**	-	1
María Verónica Fisas	14/14	-	5
Cristina Garmendia	14/14	-	2
María Amparo Moraleda	13/14	1	3
Eduardo Javier Sanchiz	13/14	1	2
Teresa Santero	12/14**	-	1
José Serna	14/14	-	3
Koro Usarraga	14/14	-	2

(*) No es computa la sessió off site que es va fer durant l'exercici. Les delegacions durant el 2021 s'han dut a terme sense instruccions de vot.

(**) La fusió per absorció de Bankia es va fer efectiva el 26 de març de 2021, data en què es van fer efectius els nomenaments dels nous consellers que havia aprovat la JGA el 3 de desembre de 2020. Per tant, encara no eren consellers durant les dues primeres reunions del Consell de l'exercici 2021.

Nota: Després de la inscripció en el Registre Mercantil de la fusió, el 26 de març de 2021, va esdevenir efectiva la renúncia al càrrec com a membres del Consell de Jordi Gual, la Fundació CajaCanarias (que representava Natalia Aznárez), Alejandro García-Bragado i Ignacio Garralda. Aquests consellers han assistit a totes les reunions fins que van renunciar, al març de 2021.

Reglament del consell (C.1.15)

A la JGA de maig de 2021 es va aprovar la modificació dels articles 35, 37 i 40 dels Estatuts Socials, cosa que va afectar determinades previsions del Reglament del Consell. Per això, i a l'efecte de coordinar ambdós textos corporatius, el Consell d'Administració, com a previsió, va acordar, el 30 de març de 2021, modificar el seu Reglament en els aspectes que afectaria l'aprovació de les modificacions dels Estatuts Socials esmentades. A continuació es detallen les principals modificacions incorporades al Reglament del Consell d'Administració de la Societat per acord del Consell de 30 de març de 2021:

- Modificació de l'article 15 del Reglament del Consell i, en relació amb això, dels articles 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 18, 19 i 32 del Reglament. La responsabilitat social corporativa ha adquirit un contingut més ampli, que s'expressa amb el terme «sostenibilitat». En particular, té una importància creixent en la gestió de les companyies que segueixen els criteris ASG (factors ambientals, socials i de govern) i també com a element de decisió pels inversors. Així mateix, i en coordinació amb la modificació de l'article 40 dels Estatuts Socials, s'ha modificat l'article 15 del Reglament del Consell per modificar la denominació de la Comissió de Nomenaments per «Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat».
- En línia amb això, es van reforçar les competències en matèria de sostenibilitat que es preveuen a l'apartat 2 de l'article 15, que completen les que es preveuen a l'apartat (xvi) amb la funció «d'elevat, per aprovar-la, la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa», i s'hi van incorporar els nous apartats (xvii), segons el qual la Comissió ha d'informar, amb caràcter previ a elevar els informes que faci públics la Societat en matèria de sostenibilitat al Consell d'Administració, i (xviii), que estableix que la Comissió rebrà i avaluarà els informes periòdics que li remetin les àrees responsables en matèria de sostenibilitat, i es mantindrà informada de les principals novetats i avenços en aquest àmbit.

- Es va incorporar el nou article 15 bis al Reglament per tal de recollir la constitució necessària de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, creada per acord del Consell d'Administració de data 23 de maig de 2019, així com les normes bàsiques del seu règim de competències, funcionament i funcions.
- De conformitat això, i en coordinació amb la proposta de modificació de l'article 37.4 dels Estatuts Socials, es va modificar l'apartat 4 de l'article 17 del Reglament del Consell (Desenvolupament de les sessions) i se'n va eliminar la previsió següent: «En qualsevol cas, quan més d'un Conseller dominical representin un accionista al Consell, els seus Consellers dominicals s'abstindran de participar en la deliberació i votació dels acords per al nomenament de Consellers independents per cooptació i per proposar a la Junta General d'Accionistes el nomenament de Consellers independents».

- Així mateix, es va fer la inclusió dels riscos relacionats amb la ciberseguretat a la gestió de riscos no financers que es recull a l'art. 14.2.b)(ii)(a) i es va eliminar la previsió sobre el nomenament dels membres de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, d'acord amb les modificacions introduïdes als Estatuts Socials.
- A més, al Consell de data 28 d'octubre de 2021, es va acordar adaptar el text del Reglament al nou règim legal de les operacions vinculades que estableix la Llei 5/2021, de 12 d'abril.

Les modificacions del Reglament del Consell es comuniquen a la CNMV i s'eleven a públic i s'inscriuen al Registre Mercantil, i llavors el text refós es publica al web de la CNMV.





Informació (C.1.35)

Hi ha un procediment perquè els Consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps. En general, la documentació per a l'aprovació del Consell, especialment aquella que, per la seva extensió, no es pugui assimilar durant la sessió, es remet als membres del Consell amb antelació a les sessions.

Així mateix, emparant-se en el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, el Conseller pot sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i del Grup i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. Les peticions s'adreçaran al president executiu, que farà arribar les qüestions als interlocutors adequats i haurà d'advertir el conseller, si escau, del deure de confidencialitat.

Delegació de vot (C.1.24)

El Reglament del Consell estableix que els Consellers hauran d'assistir personalment a les reunions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes.

Els Consellers No Executius només ho poden fer en un altre Conseller No Executiu. En el cas dels Consellers Independents, només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre Conseller Independent.

No obstant això, i per tal que el representant pugui atènyer-se al resultat del debat al Consell, és habitual que les representacions, si escau, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no ocorrin amb instruccions específiques. Aquesta situació té lloc de manera coherent amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers, salvaguardant la seva lliure presa de posició.

Presa de decisió

No s'exigeixen majories reforçades, diferents de les legals, en cap mena de decisió. (C.1.20)

Al Reglament del Consell es preveu el vot de qualitat del president per als casos d'empat en la presa de decisió del Consell. No obstant això, durant l'exercici 2021, aquest vot de qualitat no s'ha utilitzat.

Hi ha una àmplia participació i debat a les reunions del Consell, i els principals acords s'adopten amb el vot favorable d'una àmplia majoria dels consellers. El vot de qualitat del president és un recurs excepcional, previst per evitar situacions que impedeixin o obstrueixin la governabilitat de l'entitat. Així mateix, la Societat ha acordat proposar a la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2022 que es modifiquin els Estatuts Socials per eliminar el vot de qualitat del President, entre altres qüestions. Aquesta mateixa modificació es recull al Reglament del Consell d'Administració.

La Societat no ha formalitzat acords significatius que entrin en vigor, es modifiquin o conculguin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes. (C.1.38)

La figura del Conseller Coordinador, nomenat d'entre els consellers independents, es va introduir el 2017. El Consell va nomenar el Conseller Coordinador actual el 20 de febrer de 2020, amb efecte des del 22 de maig de 2020. Durant l'exercici 2021, el Conseller Coordinador no ha mantingut sessions col·lectives amb els altres consellers. No obstant això, ha mantingut contactes laborals individuals. (C.1.25)

Relació amb el mercat (C.1.30)

Pel que fa a les relacions amb els subjectes que intervenen en els mercats, la Societat actua d'acord amb els principis de la transparència i no discriminació i segons el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, que estableix que s'informarà el públic de manera immediata sobre qualsevol informació rellevant a través de les comunicacions a la CNMV i del web corporatiu. Pel que fa a la relació amb els agents del mercat, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals, entre d'altres, i en gestiona les seves peticions d'informació per tal d'assegurar, per a tothom, un tracte equitatiu i objectiu.

En aquest sentit, i d'acord amb la recomanació 4 del Codi de bon govern de les societats cotitzades, el Consell d'Administració va aprovar la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu de la Societat.

En el marc d'aquesta Política, i arran de les competències atribuïdes al conseller coordinador, li correspon mantenir contactes, quan sigui apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista per tal de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat.

Així mateix, entre les competències atribuïdes legalment al ple del Consell d'Administració, hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, i li corresponen, per tant, la gestió i la supervisió al més alt nivell de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell d'Administració, a través dels òrgans i departaments corresponents, procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels

drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social, de conformitat amb els principis següents:



Els principis anteriors són aplicables a la informació que la Societat proporciona comunica als accionistes, inversors institucionals i a les relacions amb els mercats i amb la resta de parts interessades, com ara, entre d'altres, entitats financeres intermediàries, gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, assessors de vot (*proxy advisors*), agències d'informació i agències de qualificació creditícia (*rating*).

En particular, la Societat té present, en especial, les regles sobre tractament de la informació privilegiada i d'altra que es pot considerar rellevant, que es recullen tant a la normativa aplicable com a les normes de la Societat respecte a les relacions amb els accionistes i la comunicació amb els mercats de valors, que conté el Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank, al Reglament Intern de Conducta de CaixaBank, S.A. en l'àmbit del mercat de valors i al Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu de la Societat).

Avaluació del Consell (C.1.17 + C.1.18)

El Consell fa anualment la seva avaluació i la de les seves comissions segons preveu l'article 16 del Reglament del Consell d'Administració.

El funcionament del Consell durant l'exercici 2021 ha estat marcat per la continuïtat de la crisi sanitària internacional ocasionada per la COVID-19, i, en el cas de CaixaBank, a més, per l'operació de fusió per absorció de Bankia, que es va fer efectiva al març de 2021.

Durant l'exercici 2021, el Consell d'Administració ha dut a terme l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna, ja que s'ha considerat més encertat descartar l'assistència d'un assessor extern per efectuar l'autoavaluació. El Consell considera que, amb el procés de renovació parcial del Consell un cop va ser efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, i a causa del poc temps que feia que el Consell actual s'havia constituït després de la fusió, resultava més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa per al proper exercici d'autoavaluació.

En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell per al seu desenvolupament. A aquest efecte, s'han utilitzat com a base de l'exercici els qüestionaris d'autoavaluació de 2020, i s'hi han introduït alguns canvis puntuals.

En els qüestionaris esmentats s'avalua:

- El funcionament del Consell (preparació, dinàmica i cultura; la valoració de les eines de treball; i la valoració del procés d'autoavaluació del Consell);
- La composició i el funcionament de les comissions;
- L'acompliment del President, del Conseller Delegat, del Conseller Independent Coordinador i del Secretari; i
- L'avaluació individual de cada conseller.

Igualment, als membres de cada comissió se'ls envia un formulari detallat d'autoavaluació del funcionament de la comissió respectiva.

Els resultats i les conclusions als quals s'ha arribat, incloent-hi les recomanacions, es recullen al document d'anàlisi de l'avaluació de l'acompliment del Consell de CaixaBank i les seves Comissions corresponent a l'exercici 2021, que va aprovar el Consell. Amb caràcter general, i partint de les respostes que s'han rebut dels consellers a l'exercici d'autoavaluació i dels informes d'activitat que han elaborat cadascuna de les comissions, es conclou una avaluació positiva de la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell i les seves comissions durant l'exercici 2021, així com de l'acompliment durant l'exercici de les seves funcions del president, el Conseller Delegat, el Conseller Independent Coordinador i el secretari del Consell.

Durant l'exercici 2021, la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat ha dut a terme el seguiment de les accions de millora que es van identificar en l'exercici anterior, principalment, vinculades al desenvolupament organitzatiu, per aportar més eficiència i qualitat al funcionament del Consell. En particular, s'ha continuat millorant la funcionalitat de les eines informàtiques existents al servei del Consell i els seus membres per tal de garantir la connexió remota a les reunions en les millors condicions amb la finalitat última de garantir l'operativitat de les reunions del Consell que s'han celebrat de manera telemàtica amb garanties i seguretat jurídica adequades. Així, s'ha aconseguit que el Consell hagi pogut dur a terme les seves activitats durant l'exercici amb normalitat en un context encara excepcional arran de la pandèmia de COVID-19. Així mateix, s'han implantat millores pel que fa a aspectes organitzatius diversos, des de la reestructuració de

certes Comissions arran de la fusió (s'ha incrementat el nombre de membres en alguns casos i la presència de consellers independents a totes) fins a l'optimització de l'agenda. També s'ha assegurat que s'analitzen les filials principals del grup com a sumpte recurrent, així com la qualitat i l'amplitud de la informació que reben els Consellers. Respecte a la recomanació adreçada a aprofundir els coneixements del Consell, s'ha ampliat la formació respecte a l'exercici anterior.



Les comissions del Consell (C.2.1)

En el marc de la seva funció d'autoorganització, el Consell disposa de diferents comissions especialitzades per raó de la matèria, amb facultats de supervisió i assessorament, així com d'una Comissió Executiva. No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell, que es regeixen segons el que estableixen la llei, els Estatuts socials i el Reglament del Consell, les modificacions dels quals durant l'exercici s'indiquen en l'apartat «L'administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració – Reglament del Consell». En el que no està previst especialment per a la Comissió Executiva, s'aplicaran les normes de funcionament establertes pel Reglament del Consell per al funcionament del Consell.

Les comissions de Consell, en compliment del que preveuen el Reglament del Consell i la normativa aplicable, elaboren un informe anual de les seves activitats, que recull l'avaluació sobre el seu funcionament durant l'exercici. Els informes anuals d'activitats de les Comissions de Nomenaments i Sostenibilitat, de Retribucions i la d'Auditoria i Control estan disponibles al web corporatiu de la Societat. (C.2.3)



>> NOMBRE DE CONSELLERES QUE INTEGREN LES COMISSIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS (C.2.2)

	Exercici 2021		Exercici 2020		Exercici 2019		Exercici 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comissió d'Auditoria i Control	3	50	2	50	1	33,33	1	25
Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	3	60	2	50	2	40	0	0
Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat	0	0	1	33,33	1	33,33	1	33,33
Comissió de Retribucions	2	50	2	66,67	2	66,67	1	33,33
Comissió de Riscos	2	33,33	3	60	2	66,67	2	40
Comissió Executiva	4	57,14	3	50	2	33,33	2	25

>> PRESÈNCIA DELS MEMBRES DEL CONSELL EN LES DIVERSES COMISSIONS

Membre	C. Executiva	C. Nomenaments i Sostenibilitat	C. Auditoria i Control	C. Retribucions	C. Riscos	C. Innovació Tec. i Trans. Digital
José Ignacio Goirigolzarri	President					President
Tomás Muniesa	Vocal				Vocal	
Gonzalo Gortázar	Vocal					Vocal
John S. Reed		President				
Joaquín Ayuso				Vocal	Vocal	
Francisco Javier Campo		Vocal	Vocal			
Eva Castillo	Vocal					Vocal
Fernando María Ulrich		Vocal			Vocal	
María Verónica Fisas	Vocal				Vocal	
Cristina Garmendia			Vocal	Vocal		Vocal
María Amparo Moraleda	Vocal			Presidenta		Vocal
Eduardo Javier Sanchiz		Vocal	Vocal		President	
Teresa Santero			Vocal			
José Serna			Vocal	Vocal		
Koro Usarraga	Vocal		Presidenta		Vocal	

>> COMISSIÓ EXECUTIVA

La Comissió Executiva, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en l'article 39 dels Estatuts socials i en l'article 13 del Reglament del Consell.

NOMBRE DE MEMBRES

Componen la Comissió set membres: dos consellers executius (José Ignacio Goirigolzarri i Gonzalo Gortázar), 1 conseller dominical (Tomás Muniesa) i 4 conselleres independents (Eva Castillo, María Verónica Fisas, María Amparo Moraleda i Koro Usarraga). De conformitat amb l'article 13 del Reglament del Consell d'Administració, són President i Secretari de la Comissió Executiva les persones que, al seu torn, ho siguin del Consell d'Administració.

Composició

Membre	Càrrec	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	President	Executiu
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Eva Castillo	Vocal	Independent
María Verónica Fisas	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

La composició d'aquesta comissió, de la qual formen part el President i el Conseller Delegat, ha d'incloure almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent.

La designació dels seus membres requereix el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell.

DISTRIBUCIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ PER CATEGORIA

(% SOBRE EL TOTAL DE MEMBRES COMISSIÓ)

% de Consellers executius	28,57
% de consellers dominicals	14,29
% de consellers independents	57,14
% de consellers altres externs	00,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2021, la Comissió va celebrar 20 sessions, 4 de les quals s'han dut a terme de manera exclusivament telemàtica, a través de connexió per mitjans audiovisuals que assegurin el reconeixement dels concurrents i la interactivitat i la intercomunicació en temps real i, per tant, la unitat d'acte, d'acord amb el que preveuen l'article 36.4 dels Estatuts Socials i l'article 16.4 del Reglament del Consell d'Administració i com a consideració envers la situació de risc per a la salut derivada de la COVID-19, així com envers les mesures vigents i les recomanacions que han adoptat les diverses autoritats sanitàries que han afectat la celebració de les sessions de la Comissió mitjançant presència física dels seus membres.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2021 ha estat la següent:

Nre. de reunions el 2021 ¹	20
José Ignacio Goirigolzarri	16/20 ²
Tomás Muniesa	20/20
Gonzalo Gortázar	20/20
Eva Castillo	16/20 ²
María Verónica Fisas	20/20
María Amparo Moraleda	20/20
Koro Usarraga	20/20

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i, la segona, al nombre de sessions que s'han celebrat l'any 2021.

² Nomenat/Nomenada el 30 de març de 2021.

Nota: Informació a 31 de desembre de 2021. Jordi Gual va assistir a totes les reunions d'aquesta Comissió fins que va renunciar, al març de 2021.



Funcionament

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, té les limitacions que estableix l'article 4 del Reglament del Consell. La designació permanent de facultats del Consell en aquesta requereix el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell. (C.1.9)

La Comissió es reuneix totes les vegades que sigui convocada pel seu President o qui l'hagi de substituir a falta d'aquest, i s'entén vàlidament constituïda quan concorren a les seves reunions la majoria dels seus membres. Els seus acords s'adopten per majoria dels membres concurrents i són vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel ple del Consell, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

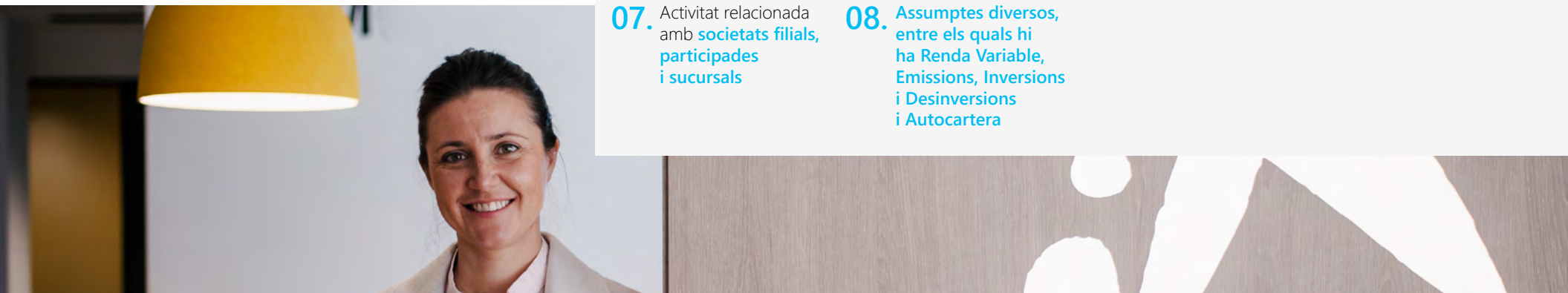
La Comissió Executiva informa el Consell sobre els assumptes principals tractats i sobre les decisions preses respecte d'aquests.

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, el desembre de 2021, la Comissió Executiva va aprovar el seu informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

Actuacions durant l'exercici

La Comissió ha tractat, durant l'exercici 2021, una sèrie de matèries de manera recurrent i d'altres amb caràcter puntual, per tal de prendre les mesures pertinents o bé amb efectes informatius, cas en el qual es dona per informada. Seguidament, es presenta un resum dels assumptes principals tractats:

01. Seguiment de **resultats i altres aspectes financers**
02. Seguiment de la **fusió per absorció de Bankia per part de CaixaBank** i dels aspectes principals de la integració
03. Seguiment d'**aspectes relatius a productes i serveis i altres aspectes de negoci**
04. Seguiment de la **situació d'actius adjudicats, saldos dubtosos i morositat**
05. **Activitat de crèdits i avals**
06. Seguiment de la **qualitat i experiència del client i altres aspectes relacionats amb la reputació**
07. Activitat relacionada amb **societats filials, participades i sucursals**
08. **Assumptes diversos, entre els quals hi ha Renda Variable, Emissions, Inversions i Desinversions i Autocartera**



>> COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

La Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, la seva organització i comeses, els regulen, bàsicament, els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració i la normativa aplicable.

NOMBRE DE MEMBRES

Componen la Comissió quatre consellers no executius. Tres dels seus membres (John S. Reed, Francisco Javier Campo i Eduardo Javier Sanchiz) tenen la consideració de consellers independents i un (Fernando María Ulrich) té la consideració d'un altre extern. El Consell d'Administració va acordar modificar el Reglament del Consell a la reunió del 17 de desembre de 2020, a l'efecte de completar les funcions de la Comissió de Nomenaments de la Societat en matèria de sostenibilitat amb les que preveu la Recomanació 54 del Codi de Bon Govern, entre altres aspectes.

En relació amb això, a la Junta General del 14 de maig de 2021 es va aprovar l'actualització de l'apartat 5.d)(xvi) l'article 40, en què es va substituir la referència a «responsabilitat social corporativa» per l'expressió més actual «sostenibilitat». A més, es va proposar reforçar les competències en matèria de sostenibilitat que s'havien previst a l'apartat 5.d)(xvi) esmentat, que s'han dividit en dos de diferents. En aquest apartat s'ha inclòs la funció «d'elevat al Consell perquè l'aprovi la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa», i s'incorporen al nou apartat 5.d)(xvii) les funcions següents: «supervisar i revisar la informació no financera que contenen l'informe de gestió anual, la publicació Sostenibilitat, impacte socioeconòmic i contribució als ODS i el pla director de banca socialment responsable, i vetllar per la integritat dels seus continguts i el compliment de la normativa aplicable i dels estàndards internacionals de referència».

Així mateix, el Consell d'Administració va considerar convenient modificar la denominació de la Comissió de Nomenaments per «Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat», a l'efecte de recollir-hi els dos àmbits essencials de competències d'aquesta Comissió, a l'efecte dels quals, a la Junta General esmentada, es va acordar modificar l'article 40 dels Estatuts Socials, així com l'article 35 (apartats 1, 5, 6 i 8), per tal d'incorporar-hi la nova denominació de la Comissió.

Composició

Formen la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat consellers no executius, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de 3 i un màxim de 5 membres. La majoria són consellers independents. Els membres de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat els nomena el Consell, a proposta de la mateixa Comissió, i el President de la Comissió es nomenarà d'entre els Consellers independents que en formin part.

Membre	Càrrec	Categoria
John S. Reed	President	Independent
Francisco Javier Campo	Vocal	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
Fernando María Ulrich	Vocal	Un altre extern

DISTRIBUCIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ PER CATEGORIA

(% SOBRE EL TOTAL DE MEMBRES COMISSIÓ)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	0,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	25,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

El 2021, la Comissió s'ha reunit en set sessions.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2021 ha estat la següent:

Nre. de reunions el 2021 ¹	7
John S. Reed	7/7
Francisco Javier Campo ²	5/7
Fernando María Ulrich ²	5/7
Eduardo Javier Sanchiz	7/7

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i, la segona, al nombre de sessions que s'han celebrat l'any 2021.

² Nomenat el 30 de març de 2021.

Nota: Informació a 31 de desembre de 2021. Teresa Bassons va assistir a la reunió d'aquesta Comissió fins que va renunciar, al març de 2021.

Funcionament

La Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat regula el seu propi funcionament i tria al seu president i el seu secretari. En cas de no designació específica d'aquest, actuarà com a tal el Secretari del Consell o qualsevol dels Vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Entre les seves funcions hi ha:

- Avaluar i proposar al Consell l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell i de la personal clau.
- Elevar al Consell les propostes de nomenament de Consellers Independents per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la JGA, així com les propostes per a la reelecció o la separació de Consellers.
- Informar del nomenament i, si escau, del cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell.
- Informar de les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'Alts Directius que, per les seves funcions, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves comissions, la Comissió consideri que ha de prendre aquesta iniciativa. Proposar les condicions bàsiques en els contractes dels Alts Directius, alienes a la retribució, i informar-ne quan s'hagin establert.
- Examinar i organitzar, sota la coordinació del Conseller Coordinador, i en col·laboració amb el President del Consell, la successió del President, així com examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements i facilitin la selecció de Conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu.
- Avaluar, almenys anualment, l'estructura, mida, composició i actuació del Consell i de les seves comissions, el seu Pre-

sident, Conseller Delegat i Secretari; fer-li recomanacions sobre possibles canvis, i actuar sota la direcció del Conseller Coordinador, si escau, en relació amb l'avaluació del President. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com de les seves taules de reemplaçament per a la previsió de les transicions.

- Revisar periòdicament la política del Consell en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'Alta Direcció i formular-li recomanacions.
- Supervisar que es compleixen les polítiques i les regles de la Societat en matèria mediambiental i social, avaluant-les i revisant-les periòdicament per tal que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i que tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta dels grups d'interès, així com elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria i, en qualsevol cas, elevar-hi la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa perquè l'aprovi. Així mateix, la Comissió supervisarà que les pràctiques de la Societat en matèria mediambiental i social s'ajusten a l'estratègia i polítiques que s'han fixat.
- Informar, abans d'elevar-los al Consell d'Administració, els informes que la Societat faci públics en matèria de sostenibilitat, incloent-hi, en qualsevol cas, la revisió de la informació no financera que contenen l'informe de gestió anual i el pla director de banca socialment responsable, i vetllar per la integritat dels seus continguts i el compliment de la normativa aplicable i dels estàndards internacionals de referència.
- Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb la sostenibilitat i elevar al Consell la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa perquè l'aprovi.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Actuacions durant l'exercici

Dins de les seves competències, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries referents a la mida i composició del Consell, a l'avaluació d'idoneïtat, nomenaments de membres del Consell i de les seves comissions i del personal clau de la Societat, la comprovació del caràcter dels consellers, diversitat de gènere, la Política de selecció de consellers i la dels membres de l'alta direcció i altres llocs clau, qüestions de diversitat i sostenibilitat i la documentació de Govern Corporatiu que cal presentar referent a l'exercici 2021.

Durant l'exercici 2021, la Comissió ha supervisat i controlat el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de la Societat. Per finalitzar les seves activitats en l'exercici, la Comissió s'ha centrat en l'autoavaluació del Consell (individual i col·lectiva); en l'avaluació de l'estructura, la mida i la composició del Consell; en l'avaluació del funcionament del Consell i de les seves Comissions, en la valoració de la qüestió relativa a la diversitat de gènere, així com l'anàlisi del seguiment de les recomanacions del Codi de bon govern corporatiu de les societats cotitzades, i en l'anàlisi d'una proposta de pla de formació de Consellers.

Així mateix, la Comissió va ampliar les seves funcions, perquè s'hi van incorporar els continguts de sostenibilitat segons els criteris ASG (factors ambientals, socials i de govern).



>> COMISSIÓ DE RISCOS

La Comissió de Riscos, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els Articles 40 dels Estatuts i 14 del Reglament del Consell d'Administració.

NOMBRE DE MEMBRES

Formen la Comissió sis (6) consellers. Tots són no executius: Eduardo Javier Sanchiz, Joaquín Ayuso, María Verónica Fisas i Koro Usarraga tenen caràcter de consellers independents, Tomás Muniesa, caràcter de conseller dominical i, Fernando María Ulrich, caràcter d'un altre extern.

Composició

Membre	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Joaquín Ayuso	Vocal	Independent
Fernando María Ulrich	Vocal	Un altre extern
María Verónica Fisas	Vocal	Independent
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independent

La Comissió de Riscos està composta exclusivament per Consellers No Executius que tenen els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de sis membres, la majoria dels quals Consellers Independents.

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i, la segona, al nombre de sessions que s'han celebrat l'any 2021.

² No s'inclou el desglossament d'assistència dels consellers que han sigut baixa el 2021.

Nota: Informació a 31 de desembre de 2021. La Fundació CajaCanarias (que representava Natalia Aznárez) va assistir a totes les reunions d'aquesta Comissió fins que va renunciar, al març de 2021.

DISTRIBUCIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ PER CATEGORIA

(% SOBRE EL TOTAL DE MEMBRES COMISSIÓ)

% de Consellers executius	00,00
% de consellers dominicals	16,67
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	16,67

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2021, la Comissió s'ha reunit en 14 ocasions, 2 de les quals s'han celebrat de manera conjunta amb la Comissió d'Auditoria i Control i 1 ha estat una sessió extraordinària.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2021 ha estat la següent:

Nre. de reunions el 2021 ¹	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Joaquín Ayuso ²	10/14
María Verónica Fisas	14/14
Koro Usarraga	14/14
Tomás Muniesa	14/14
Fernando María Ulrich ²	10/14

Funcionament

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Per a l'exercici adequat de les seves funcions, la Societat garanteix que la Comissió de Riscos pugui accedir sense dificultats a la informació sobre la situació de risc de la Societat i, si cal, a l'assessorament extern especialitzat, inclòs per part dels auditors externs i organismes reguladors. La Comissió de Riscos podrà sol·licitar l'assistència a les sessions de les persones que, dins l'organització, tinguin comeses relacionades amb les seves funcions i disposar dels assessoraments que calguin per formar-se criteri sobre les qüestions de la seva competència.

A través del seu President, la Comissió ret comptes al Consell de la seva activitat i de la feina feta en les reunions previstes a l'efecte, o bé en la immediatament posterior quan el President ho consideri necessari.

Entre les seves funcions hi ha:

- Assessorar el Consell sobre la propensió global al risc, actual i futura, de la Societat i la seva estratègia en aquest àmbit, informant sobre el marc d'apetit al risc, assistint en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllant perquè les actuacions del Grup siguin consistents amb el grau de tolerància del risc prèviament decidit i efectuant el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.
- Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
- Vigilar que la política de preus dels actius i els passius oferts als clients tingui plenament en compte el model empresarial i l'estratègia de risc de la Societat.
- Determinar, juntament amb el Consell, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell i fixar la que la Comissió ha de rebre.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- Examinar els processos d'informació i control de riscos, així com els sistemes d'informació i els indicadors.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional que la Societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta, detectant qualsevol risc d'incompliment i fent-ne el seguiment i l'examen de possibles deficiències.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.
- Col·laborar amb la Comissió de Retribucions per a l'establiment de polítiques i pràctiques de remuneració racionals. Examinar si la política d'incentius prevista en els sistemes de remuneració té en compte el risc, el capital, la liquiditat i la probabilitat i oportunitat dels beneficis, entre altres.
- Assistir el Consell d'Administració establint canals eficaços d'informació, vetllant perquè s'assignin recursos adequats per a la gestió de riscos i en l'aprovació i revisió periòdica de les estratègies i polítiques d'assumpció, gestió, supervisió i reducció dels riscos.
- Qualsevol altra que se li atribueixi en virtut de la llei, els Estatuts socials, el Reglament del Consell i altra normativa aplicable a la Societat.

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, el desembre de 2021, la Comissió va aprovar-ne l'informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici corresponent.

Accions durant l'exercici

A causa de la singularitat de l'exercici 2021, que ha marcat la pandèmia internacional ocasionada per la COVID-19, s'ha informat la Comissió de manera periòdica del seguiment i les actuacions extraordinàries en relació amb la COVID-19.

Després de la culminació dels tràmits legals de la fusió i de la integració tecnològica, s'ha passat a operar plenament com un únic banc. En aquest procés d'integració amb Bankia en l'àrea de Riscos, s'ha informat la Comissió del Master Plan del procés d'integració amb Bankia pel que fa a l'àrea de Riscos, que serveix de contextualització per a l'admissió i la gestió de la morositat després de la plena integració i del Model d'Admissió i Morositat després d'aquesta integració.

Així mateix, durant l'exercici 2021, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries de la seva competència en relació amb els Processos Estratègics de Riscos (*Risk Assessment* i Catàleg de Riscos), així com el Marc d'Apetit al Risc (RAF), el Recovery Plan, la Política de Riscos del Grup, el Quadre de comandament de riscos, els Processos d'autoavaluació de capital i de liquiditat (ICAAP – ILAAP), Riscos Mediambientals i Climàtics, el Seguiment de Compliment Normatiu i el Comitè Global de Risc, entre d'altres.



>> COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

La Comissió de Retribucions, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts socials i 15 del Reglament del Consell, i en la normativa aplicable.

NOMBRE DE MEMBRES

Componen la Comissió quatre membres, tres dels quals (María Amparo Moraleda, Joaquín Ayuso i Cristina Garmendia) tenen la consideració de consellers independents i un (José Serna) té la consideració de conseller dominical.

Composició

Membre	Càrrec	Categoria
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independent
Joaquín Ayuso	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
José Serna	Vocal	Dominical

La Comissió de Retribucions està formada per Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de cinc membres, la majoria dels quals són Consellers Independents. El President de la Comissió es nomena d'entre els Consellers Independents que formen part de la Comissió.

DISTRIBUCIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ PER CATEGORIA

(% SOBRE EL TOTAL DE MEMBRES COMISSIÓ)

% de Consellers executius	00,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	00,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

El 2021, la Comissió s'ha reunit en deu ocasions.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, durant l'exercici 2021 ha estat la següent:

Nre. de reunions el 2021 ¹	10
María Amparo Moraleda	10/10
Joaquin Ayuso ²	7/10
Cristina Garmendia	10/10
José Serna ²	7/10

Funcionament

La Comissió de Retribucions regula el seu propi funcionament i tria al seu President i el seu Secretari. En cas de no designació específica d'aquest, actuarà com a tal el Secretari del Consell o qualsevol dels Vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.



¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i, la segona, al nombre de sessions que s'han celebrat l'any 2021.

² Nomenat el 30 de març de 2021.

Nota: Informació a 31 de desembre de 2021. Alejandro García-Bragado va assistir a totes les reunions d'aquesta Comissió fins que va renunciar, al març de 2021.

Entre les seves funcions hi ha:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en particular, informar el Consell i proposar-li la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius, la retribució dels Consellers Executius i Alts Directius i les condicions dels seus contractes, sens perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat pel que fa a condicions alienes a l'aspecte retributiu.
- Vetllar per l'observança de la Política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes formalitzats amb aquests i el seu compliment.
- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les

quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interessos amb els clients.

- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.
- Proposar al Consell l'aprovació dels informes o les polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes, així com informar el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb la remuneració que, si escau, aquest proposi a la Junta General.
- Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

- Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió en relació amb l'exercici de les seves funcions.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Accions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a les retribucions anuals, la política salarial i els sistemes de remuneració i Govern Corporatiu. Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes, entre altres, sobre:

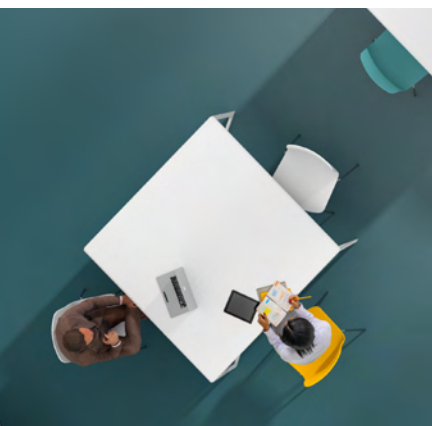
01. La política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i els alts directius, així com la retribució individual del president, del Conseller Delegat i dels membres del Comitè de Direcció

02. Informació i proposta sobre condicions bàsiques que s'estableixen als contractes de consellers i alts directius

03. Política General de Remuneracions i la Política de Remuneració del Col·lectiu Identificat

04. Anàlisi, formulació i revisió de programes de retribució

05. Propostes al Consell d'Informes o Polítiques de remuneracions per sotmetre a la JGA. Informes al Consell sobre propostes a la Junta General



>> COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital. La seva organització i tasques es regulen bàsicament a l'article 15 bis del Reglament del Consell i la normativa aplicable.

NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió, la componen cinc membres, tres dels quals (Cristina Garmendia, María Amparo Moraleda i Eva Castillo) tenen la consideració de conselleres independents, i dos (José Ignacio Goirigolzarri i Gonzalo Gortázar) tenen la consideració de consellers executius.

Composició

Membre	Càrrec	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	President	Executiu
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Eva Castillo	Vocal	Independent

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, la compondran un mínim de tres i un màxim de cinc membres. En formaran part, en tot cas, el President del Consell i el Conseller Delegat. La resta de membres els nomena el Consell, a proposta de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, tenint en compte, en particular, els seus coneixements i experiència en l'àmbit de competències de la Comissió.

La presidència de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital l'ostenta el President del Consell.

DISTRIBUCIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ PER CATEGORIA

(% SOBRE EL TOTAL DE MEMBRES COMISSIÓ)

% de Consellers executius	40,00
% de consellers dominicals	00,00
% de consellers independents	60,00
% de consellers altres externs	00,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2021, la Comissió s'ha reunit un total de 5 sessions. Addicionalment, la Comissió va adoptar un acord el mes de març, per escrit i sense sessió.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici ha estat la següent:

Nre. de reunions el 2021 ¹	5
José Ignacio Goirigolzarri	5/5
Gonzalo Gortázar	5/5
Cristina Garmendia	5/5
María Amparo Moraleda	5/5
Eva Castillo	5/5

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i, la segona, al nombre de sessions que s'han celebrat l'any 2021.

Nota: Informació a 31 de desembre de 2021. Jordi Gual va assistir a la reunió d'aquesta Comissió fins que va renunciar, al març de 2021.

Funcionament

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.



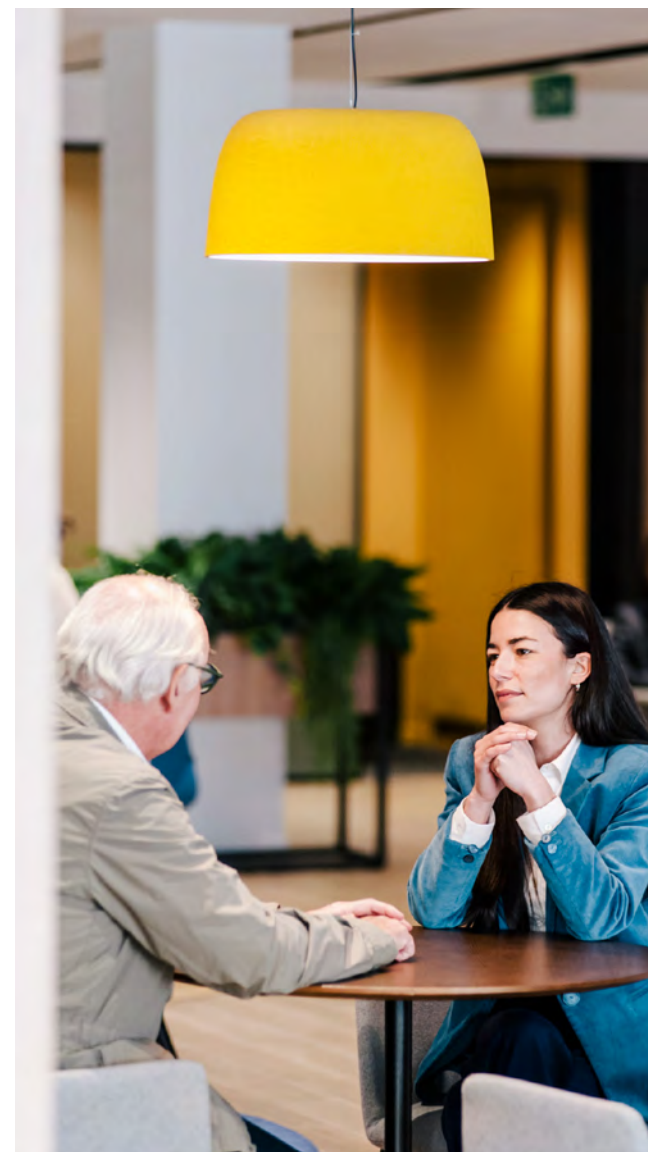
Entre les seves funcions hi ha:

- Assistir el Consell en la identificació, el seguiment i l'anàlisi de nous entrants, de nous models de negoci i dels avenços i les tendències i iniciatives principals en l'àmbit de la innovació tecnològica, estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de certes innovacions i la seva capacitat de transformació.
- Assessorar el Consell en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica, en particular, avaluant els plans i els projectes dissenyats per CaixaBank en aquest àmbit i els nous models de negoci, productes, relació amb els clients, etc. que es desenvolupin.
- Afavorir un marc de reflexió que faciliti que el Consell identifiqui noves oportunitats de negoci derivades dels desenvolupaments tecnològics, així com possibles amenaces.
- Assistir el Consell en l'anàlisi de l'impacte de les innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre altres elements, la Comissió analitzarà el potencial disruptiu de les noves tecnologies, les possibles implicacions regulatòries del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.
- Promoure la reflexió i el debat sobre les implicacions ètiques i socials que es puguin derivar de l'aplicació de les noves tecnologies en el negoci bancari i assegurador.
- Assistir la Comissió de Riscos, quan aquesta ho consideri pertinent, en la supervisió dels riscos tecnològics i en els aspectes relatius a la ciberseguretat.

Actuacions durant l'exercici

Durant l'exercici 2021, la Comissió ha complert les seves funcions a través, entre d'altres, de les activitats següents:

- Seguiment i evolució de l'estratègia tecnològica de l'entitat.
- Revisió de l'impacte de noves tecnologies i nous entrants en el sector financer.
- Revisió del pla d'integració tecnològica de Bankia després de la fusió. Anàlisi del grau de consecució dels objectius i prioritats establerts en el procés d'integració tecnològica en el marc de la fusió per absorció de Bankia, S.A.
- Seguiment del grau d'adopció i implementació de diferents plans i estudis de projectes.



>> COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

La Comissió d'Auditoria i Control, la seva organització i les seves comeses es regulen, bàsicament, en els articles 40 dels Estatuts Socials i 14 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió la componen sis membres, que s'escullen i es designen tenint en compte els seus coneixements, aptituds i experiència en matèria d'economia, comptabilitat o auditoria i gestió de riscos.

Composició

Membre	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga*	Presidenta	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
José Serna	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Francisco Javier Campo	Vocal	Independent
Teresa Santero	Vocal	Dominical

* La data del nomenament de la presidenta en aquest càrrec és el 5 d'abril de 2019.

La Comissió d'Auditoria i Control la componen, exclusivament, Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, entre un mínim de tres i un màxim de set. La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control són independents.

La Comissió designa del seu si un President d'entre els Consellers Independents. El President ha de ser substituït cada quatre anys i pot ser reelegit una vegada un cop ha transcorregut el termini d'un any des del seu cessament. El President de la Comissió actua com a portaveu d'aquesta en les reunions del Consell i, si escau, de la JGA de la Societat. Així mateix, designa un Secretari i podrà designar un Vicesecretari, que seran els del Consell si no es fan aquestes designacions.

El Consell procura que els membres de la Comissió, i en especial el seu President, tinguin coneixements i experiència en matèria

de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, així com en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment de tot el conjunt de les seves funcions.

DISTRIBUCIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ PER CATEGORIA

(% SOBRE EL TOTAL DE MEMBRES COMISSIÓ)

% de Consellers executius	00,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	00,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2021, la Comissió s'ha reunit en 15 ocasions, 4 de les quals s'han celebrat de manera exclusivament telemàtica, tenint en compte les recomanacions de les autoritats sanitàries.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, durant l'exercici 2021 ha estat la següent:

Nre. de reunions el 2021 ¹	15
Koro Usarraga	15/15
Eduardo Javier Sanchiz	15/15
José Serna	15/15
Cristina Garmendia	15/15
Francisco Javier Campo ²	11/15
Teresa Santero ²	11/15

Funcionament

Es reuneix sempre que resulta convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia, o bé a requeriment de dos membres de la Comissió.

Per desenvolupar les seves funcions, la Comissió podrà accedir de manera adequada, oportuna i suficient a qualsevol informació o documentació de què disposi la Societat, i podrà requerir: (i) l'assistència i la col·laboració dels membres de l'equip directiu o del personal de la Societat; (ii) l'assistència dels auditors de comptes de la Societat per tractar aquells punts concrets de l'agenda per als quals se'ls citi; i (iii) l'assessorament d'experts externs, quan ho cregui necessari. La Comissió manté un canal de comunicació efectiu amb els seus interlocutors, que correspondrà normalment al President de la Comissió amb la direcció de la Societat, en particular, la direcció financera; el responsable d'auditoria interna i l'auditor principal responsable de l'auditoria de comptes.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Entre les seves funcions hi ha:

- Informar la JGA sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant de quina manera aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés.

¹ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i, la segona, al nombre de sessions que s'han celebrat l'any 2021.

² Es va incorporar com a membre el 30 de març de 2021.

Nota: Informació a 31 de desembre de 2021.

- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera i no financera relativa a la Societat i, si escau, al Grup, preceptiva, revisant-ne els comptes, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat acceptats generalment.
- Vetllar perquè el Consell procuri presentar els comptes anuals i l'informe de gestió a la JGA sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en el supòsit excepcional en què hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.
- Informar, amb caràcter previ, el Consell sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió.
- Supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquest efecte, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell i el termini corresponent per al seu seguiment.
- Supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna.
- Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertanyen, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima, les irregularitats amb transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin el si de la Societat, i rebre informació periòdica sobre el seu funcionament i poder proposar les accions oportunes per a millorar i la reduir el risc d'irregularitats en el futur.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Actuacions durant l'exercici

En el marc de les competències de la Comissió, i dins el Pla d'activitats elaborat anualment, la Comissió ha debatut, examinat, pres acordats o emès informes sobre:

01. Informació financera i no financera

02. Gestió i control dels riscos (coordinadament amb la Comissió de Riscos)

03. Compliment normatiu

04. Auditoria Interna

05. Relació amb auditor de comptes

06. Operacions vinculades

07. Comunicacions amb els reguladors

08. Transaccions rellevants per al grup, com la fusió amb Bankia



Tot seguit, es presenten més detalladament les activitats relacionades amb certs àmbits d'actuació de la Comissió:

a) Supervisió de la informació financera (C.1.28)

Entre les competències atribuïdes al ple del Consell, hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, i, per tant, li corresponen la gestió i la supervisió al més alt nivell de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social.

La Comissió d'Auditoria i Control, com a comissió especialitzada del Consell, s'encarrega de vetllar per l'elaboració correcta de la informació financera, un àmbit al qual dedica una atenció especial, juntament amb el de la informació no financera. Les seves funcions pretenen, entre altres, evitar l'existència d'excepcions en els informes d'auditoria externa.

En aquest marc, els directius responsables d'aquests àmbits han assistit com a convidats a gairebé la totalitat de les sessions que s'han celebrat durant l'exercici 2021, cosa que ha permès que la Comissió conegui adequadament el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i al Grup, particularment, en els termes següents: (i) compliment dels requisits normatius; (ii) delimitació del perímetre de consolidació; i (iii) aplicació dels principis de comptabilitat, en particular respecte als criteris de valoració i els judicis i estimacions.

De manera ordinària, la Comissió es reuneix trimestralment per revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats, així com la informació que el Consell ha d'aprovar i incloure dins la seva documentació pública anual, i en aquests casos compta amb la presència de l'auditor intern i, si emet algun informe de revisió, de l'auditor de comptes. Es farà almenys una reunió anual amb l'auditor extern sense la presència de l'equip directiu, de manera que puguin discutir-se les qüestions específiques que sorgeixen de les revisions realitzades. Així mateix, durant l'exercici 2021 l'auditor extern ha mantingut una reunió amb el ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat.

Els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació no estan prèviament certificats. Sense perjudici d'això, es fa constar que el procés del Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) i els estats financers, a 31 de desembre de 2021, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació per part del Director de Control Intern i Validació de la Societat. (C.1.27)

b) Seguiment de la independència de l'auditor extern

Amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa aplicable, particularment, pel que fa a la naturalesa de la Societat d'Entitat d'Interès Públic, i la independència de les tasques d'auditoria, la Societat té una Política de Relació amb l'Auditor Extern (2018) que recull, entre d'altres, els principis que han de regir la selecció, contractació, nomenament, reelecció i cessament de l'auditor de comptes, així com el marc de relacions. A més, com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, els Estatuts estableixen que la Junta General no podrà revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual es van nomenar, excepte en cas de justa causa. (C.1.30)

La Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada d'establir les relacions amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquest, i qualsevol altra relacionada amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió haurà de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb el Grup, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol mena oferts al Grup per l'auditor extern o per les persones o entitats vinculades a aquest. Posteriorment, la Comissió emetrà, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes i que contindrà una valoració de la prestació dels serveis diferents de l'auditoria legal esmentats, considerats individualment i en el seu conjunt, i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria. (C.1.30)



4

Individuals

4

Consolidats

>> **NOMBRE D'EXERCICIS
ININTERROMPUTS
COM A AUDITOR
DE COMPTES PWC (C.1.34)**



18%

Individuals

18%

Consolidats

>> **% D'EXERCICIS
AUDITATS PER PWC
SOBRE EL TOTAL D'EXERCICIS
AUDITATS (C.134)**

La firma d'auditoria fa altres feines per a la Societat o el seu grup diferents de les d'auditoria:

(C.1.32)	CaixaBank	Societats dependents	Total grup
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (m €)	967	808	1.775
% Import de feines diferents de les d'auditoria / Import de feines d'auditoria	37%	29%	33%

Nota: D'acord amb la normativa vigent, CaixaBank considera els serveis relacionats amb l'auditoria al numerador a l'efecte de càlcul d'aquesta ràtio, en la mesura que la seva execució per part d'un auditor no significa que els hagi de prestar l'auditor de comptes de la societat. Si es practica l'exclusió del numerador dels serveis que requereixen la normativa o la pràctica, la ràtio pujaria al 8,5%.

En el marc de la Política de Relació amb l'Auditor Extern, i tenint en compte les Guies Tècniques sobre Comissions d'Auditoria d'Entitats d'Interès Públic de la CNMV, anualment es comunica a la Comissió d'Auditoria i Control una avaluació anual de qualitat i independència de l'auditor de comptes, que coordina la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital sobre el desenvolupament del procés d'auditoria externa que inclou: (i) el compliment dels requisits d'independència, objectivitat, capacitat professional i qualitat; i (ii) l'adequació dels honoraris d'auditoria a l'encàrrec. A partir d'aquesta, la Comissió ha proposat al Consell, i aquest a la JGA, la reelecció de PwC Auditores, S.L. com a auditor de comptes de la Societat i del seu Grup consolidat per a l'exercici 2022.

L'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior no presenta reserves ni excepcions. (C.1.33)

c) Seguiment de les operacions vinculades (D.1)

Llevat del que, per llei, correspongui a la Junta General, el Consell té la competència per aprovar, amb un informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, les operacions que la Societat o societats del Grup facin amb: (i) Consellers; (ii) accionistes titulars d'un 10% o més dels drets de vot, o representats al Consell; o (iii) amb qualssevol altres persones que s'hagin de considerar parts vinculades d'acord amb les Normes Internacionals de Comptabilitat, que s'adopten de conformitat amb el Reglament (CE) 1606/2002.

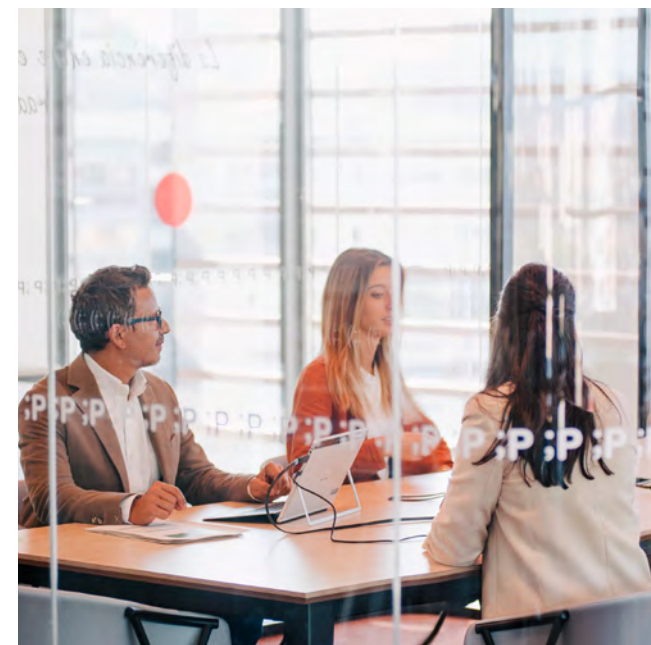
A aquests efectes, no tenen la consideració d'Operacions Vinculades les operacions que no es qualifiquin com a tals de conformitat amb la llei i, en particular: (i) les operacions que efectui la Societat amb les seves societats dependents íntegrament participades, directament o indirectament; (ii) les operacions que efectui la Societat amb les seves societats dependents o participades, sempre que cap altra part vinculada a la Societat tingui interessos en aquestes entitats dependents o participades; (iii) la subscripció entre la Societat i qualsevol conseller executiu o membre de l'alta direcció, del contracte en què es regulin els termes i condicions de les funcions executives que desenvolupin, incloent-hi la determinació dels imports o retribucions concrets que caldrà abonar en virtut d'aquest contracte, que s'haurà d'aprovar de conformitat amb el que preveu aquest Reglament; (iv) les operacions celebrades sobre la base de mesures destinades a salvaguardar l'estabilitat de la Societat, que adoptai l'autoritat competent responsable de la seva supervisió prudencial.

Per a les operacions l'aprovació de les quals correspongui al Consell d'Administració, els Consellers de la Societat als quals afecti l'Operació Vinculada o que representin o estiguin vinculats als accionistes als quals afecti l'Operació Vinculada s'hauran d'abstenir de participar en la deliberació i votació de l'acord en qüestió, en els termes que preveu la llei.

El Consell d'Administració podrà delegar l'aprovació de les Operacions Vinculades següents:

a. Operacions entre les societats que formin part del Grup que s'efectuïn en l'àmbit de la gestió ordinària i en condicions de mercat;

b. Operacions que es concertin en virtut de contractes les condicions estandarditzades de les quals s'apliquin en massa a un nombre de clients elevat, es facin a preus o tarifes que hagi establert amb caràcter general qui actui com a subministrador del bé o servei de què es tracti, i la quantia de les quals no superi el 0,5 per cent de l'import net del volum de negoci de la Societat.



Per aprovar aquestes operacions, no caldrà l'informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, per bé que el Consell d'Administració establirà un procediment intern d'informació i control periòdic amb la intervenció de la Comissió d'Auditoria i Control.

La concessió per la Societat de crèdits, préstecs i altres modalitats de finançament i aval a Consellers, o a les persones que hi estiguin vinculades, s'ajustarà, a més del que estableix el Reglament del Consell, a la normativa d'ordenació i disciplina de les entitats de crèdit i a les directrius del supervisor en aquesta matèria.

La Societat anunciarà públicament, com a tard, el dia de la seva celebració, les Operacions Vinculades que celebri la Societat o societats del Grup i la quantia abast de les quals no superi el 5% del total de les partides de l'actiu o el 2,5% de l'import anual del volum de negoci, en els termes que es preveuen legalment. Així mateix, informará de les Operacions Vinculades a l'informe financer semestral, a l'informe anual de govern corporatiu i a la memòria dels comptes anuals en els casos i amb l'abast que preveu la Llei.

La Societat no té coneixement de cap mena de relació (comercial, contractual o d'indole familiar) entre els titulars de participacions significatives. Sense perjudici de possibles relacions de naturalesa comercial o contractual amb CaixaBank, dins del gir i trànsit comercial ordinari i en condicions de mercat. Per tal de regular les relacions entre la Fundació Bancària "la Caixa" i CaixaBank i els seus respectius grups i, per tant, evitar situacions de conflictes d'interès, s'ha signat el Protocol Intern de Relacions (modificat l'octubre de 2021), els objectius principals del qual són: (i) la gestió de les operacions vinculades; (ii) l'establiment de mecanismes per evitar l'aparició de conflictes d'interès; (iii) el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad; (iv) la col·laboració en matèria de RSC i (v) i la regulació del flux d'informació per al compliment de les obligacions periòdiques d'informació. El Protocol esmentat està disponible al web corporatiu i el seu compliment és objecte de supervisió amb caràcter anual per part de la Comissió.

Sens perjudici de l'anterior, el Protocol intern de relacions també fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat, i també identifica els serveis que les Societats del Grup FBLC presten i podran prestar a les Societats del Grup CaixaBank i els que les Societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les Societats del Grup FBLC. El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions, que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.4 del Protocol, certes operacions estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que haurà de disposar d'un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix per als altres signants del Protocol. (A.5 + D.6)

Excepte el que pugui constar a la Nota 41 dels comptes anuals consolidats, no hi ha operacions individualment significatives efectuades amb titulars de participacions significatives de la Societat. (D.2)



En relació amb els membres del Consell, els articles 29 i 30 del Reglament del Consell regulen el seu deure no competència i les situacions de conflicte d'interessos aplicables, respectivament: (D.6)

- Els Consellers només estaran dispensats del compliment del deure de no competència quan no suposi un dany no rescabable per a la Societat. El Conseller que hagi obtingut la dispensa haurà de complir les condicions que prevegi l'acord de dispensa i, en tot cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en què tingui conflicte d'interessos.
- Els Consellers (directament o indirectament) tenen l'obligació genèrica d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interessos per al Grup i, si es produeixen, tenen el deure de comunicar-les al Consell per a la seva informació en els comptes anuals.

D'altra banda, el personal clau està subjecte a determinades obligacions davant de conflictes d'interessos directes o indirectes derivades del Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors, davant del qual hauran d'actuar amb llibertat de judici i lleialtat a la Societat, els seus accionistes i els seus clients, abstenir-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb què hi hagi conflictes i informar l'Àrea de Compliment Normatiu sobre aquests conflictes.

Excepte el que consti a la Nota 41 dels comptes anuals consolidats, no hi ha coneixement de l'existència d'operacions significatives que s'hagin efectuat entre el Grup i el personal clau (i les persones que s'hi vinculen) de la Societat que siguin diferents del trànsit ordinari ni en condicions que no siguin de mercat. (D.3, D.5)

Alta Direcció

En la figura del Conseller Delegat, del Comitè de Direcció i dels comitès principals de la Societat recauen la gestió diària i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels òrgans de govern.

El Comitè de Direcció (C.1.14)



El Comitè de Direcció es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desplegament del Pla Estratègic i Operatiu Anual, així com als que afecten la vida organitzativa de la Societat. A més, aprova, dins de les seves competències, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci



2
15,38% SOBRE EL TOTAL

>> **PRESENCIA DE DONES A L'ALTA DIRECCIÓ EN DATA 31/12/21**
(EXCONSELLER DELEGAT)



0,008%

>> **PARTICIPACIÓ DE L'ALTA DIRECCIÓ EN EL CAPITAL DE LA SOCIETAT A 31/12/21** (EXCONSELLER DELEGAT)



0,16%

>> **L'ANY 2021, EL TOTAL DE LES ACCIONS QUE HAN GENERAT PLANS D'INCENTIUS QUE ESTAN PENDENTS D'ENTREGA SUPOSEN EL 0,16% DEL TOTAL DEL CAPITAL SOCIAL**

JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director General de Negoci

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

>> Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" el 2007 i actualment, com a Director General de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking, totes les àrees relacionades amb Customer Experience i Specialized Consumer Segments.

Va ser director general de Banc Sabadell (2003-2007) i, posteriorment, subdirector general del Santander i Central Hispano (1990-2003).

>> Altres càrrecs actuals

President de CaixaBank Payments & Consumer, President d'imagin i membre del Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas.

President de l'Associació Espanyola de Directius, Vocal del Consell Consultiu de Foment del Treball, Vocal del Patronat de la Fundació Tervalis i membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya.

XAVIER COLL

Director General de Recursos Humans
(fins al 31 de desembre de 2021)

>> Educació

Llicenciat en Medicina per la Universitat de Barcelona i Màster en Administració d'Empreses per la University of Chicago i en Salut Pública per la John Hopkins University. Beca Fulbright "la Caixa".

>> Trajectòria professional

El 2008 s'incorpora a "la Caixa" com a Director Executiu de RH i membre del seu Comitè de Direcció. Té una trajectòria internacional de més de trenta anys en el sector de la salut, en banca multilateral de desenvolupament i en el sector financer.

Prèviament, al Banc Mundial, va ser Director del Gabinet del President i Vicepresident de Recursos Humans, i al Banc Europeu d'Inversions, Director de Recursos Humans.

JORDI MONDÉJAR

Director General de Riscos

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Barcelona. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> Trajectòria professional

Va treballar a Arthur Andersen del 1991 al 2000 en l'àmbit d'auditoria de comptes d'entitats del sector financer i regulades.

Incorporat al Grup "la Caixa" l'any 2000, va ser Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital abans del seu nomenament com a Director General de Riscos del Grup el 2016.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Sareb i president no executiu de Building Center.

IÑAKI BADIOLA

Director de CIB and International Banking

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Complutense de Madrid i Màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> Trajectòria professional

Té una trajectòria de més de vint anys en l'àrea financera, en la qual ha desenvolupat funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors: tecnològic (EDS), distribució (ALCAMPO), Administració pública (GISA), transport (IFERCAT) i Real Estate (Harmonia).

Va ser Director Executiu de CIB i Director Corporatiu de Finançament Estructurat i Banca Institucional.



LUIS JAVIER BLAS

Director de Mitjans

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat d'Alcalá. AMP (Advanced Management Program) per ESE Business School (Universitat dels Andes - Xile), així com altres programes corporatius de desenvolupament directiu per IESE i INSEAD.

>> Trajectòria professional

Fins al seu nomenament en el Comitè de Direcció de CaixaBank, ha estat Head of Engineering & Data a Espanya i Portugal i membre del Comitè de Direcció de BBVA a Espanya (2015-2019). Prèviament, havia desenvolupat diversos càrrecs, principalment en l'àmbit de mitjans del Grup BBVA tant a Xile (2010-2015) com a Espanya (2000-2010). Prèviament havia treballat al Banco Central Hispano, al Grup Accenture i a Abbey National Spain.

>> Altres càrrecs actuals

Actualment és Conseller de CaixaBank Tech, S.L.U.

MATTHIAS BULACH

Director de Comptabilitat,
Control de Gestió i Capital

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques per la Universitat de Sankt Gallen i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

>> Trajectòria professional

El 2006 s'incorpora a "la Caixa" com a Director de l'Oficina d'Anàlisi Econòmica, on desenvolupa activitats de planificació estratègica, anàlisi del sistema bancari i regulatori i suport a Presidència en el marc de la reorganització del sector. Abans del seu nomenament com a Director el 2016, va ser Director Corporatiu de Planificació i Capital. Prèviament a la seva incorporació al Grup, va ser Senior Associate de McKinsey & Company, on va desenvolupar activitats especialitzades en el sector financer i en el desenvolupament de projectes internacionals.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell de Vigilància i de la Comissió d'Auditoria d'Erste Group Bank AG; Conseller de Caixa-Bank Payments & Consumer i de BuildingCenter, S.A.*

* Des de l'1 de gener de 2022 ja no és Membre del Consell de Vigilància i de la Comissió d'Auditoria d'Erste Group Bank.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretari General i del Consell

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Ha estat advocat de l'Estat a Catalunya (1999-2003). Advocat de la Secretaria General de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") (2004), Vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària Colonial, S.A. (2005-2006), secretari del Consell de Banco de Valencia (del març al juliol de 2013) i Vicesecretari del Consell d'Administració de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") fins al juny de 2014. També va ser Patró i Vicesecretari de la Fundació "la Caixa" fins a la seva dissolució el 2014, així com secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins a l'octubre de 2017.

>> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).

MANUEL GALARZA

Director de Compliment i Control

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de València. Premi extraordinari de la Llicenciatura. Programa d'Alta Direcció d'ESADE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> Trajectòria professional

Va iniciar la seva carrera professional a Arthur Andersen el 1995, fins que es va incorporar al Grup Bankia el 2008. En aquest Grup ha ocupat diversos càrrecs de responsabilitat: Director de Participades Industrials, Director de Riscos Majoristes, Director Territorial de Madrid Est i Director General de Risc de Crèdit. Es va incorporar al Comitè de Direcció de Bankia el 2019, fins a la seva incorporació a CaixaBank.

Ha estat conseller de companyies cotitzades i no cotitzades, entre les quals destaquen Iberia, Realia, Metrovacesa, NH, Deoleo, Globalvia i Caser.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora de Comunicació
i Relacions Institucionals

>> Educació

Llicenciada en Història Contemporània per la Universitat de Barcelona i en Ciències de la Informació per la Universitat Autònoma de Barcelona. PADE per IESE.

>> Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2001 per dirigir la relació amb els mitjans de comunicació. El 2008, va ser nomenada directora de l'Àrea de Comunicació, amb responsabilitats en tasques de comunicació corporativa i en la gestió institucional amb els mitjans de comunicació. El 2014 és nomenada Directora Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank, i el 2016 la nomenen Directora Executiva amb responsabilitat sobre les mateixes àrees. L'abril de 2021 és nomenada Directora de Comunicació i Relacions Institucionals.

>> Altres càrrecs actuals

Presidenta d'Autocontrol i de Dircom Catalunya. Vicepresidenta de Dircom nacional, Corporate Excellence i Fundacom.

JAVIER PANO

Director Financer

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE.

>> Trajectòria professional

Des del juliol de 2014 és CFO de CaixaBank, President del COAP i responsable de la gestió de la liquiditat i funding majorista. Prèviament ha estat vinculat a llocs de responsabilitat en els àmbits de mercat de capitals.

Abans de la seva incorporació a "la Caixa" el 1993, va desenvolupar àmplies responsabilitats en diferents entitats.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració del BPI i Vicepresident del Consell d'Administració de Cecabank.

MARISA RETAMOSA

Directora d'Auditoria Interna

>> Educació

Llicenciada en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Certificació CISA (Certified Information System Auditor) i CISM (Certified Information Security Manager) acreditades per ISACA.

>> Trajectòria professional

Ha estat Directora Corporativa de Seguretat i Govern de Mitjans de CaixaBank i, prèviament, Directora d'Àrea de Seguretat i Control del Servei a Serveis Informàtics. A més, abans va ser Directora de l'Àrea d'Auditoria de Mitjans.

Incorporada a "la Caixa" l'any 2000. Anteriorment va treballar a Arthur Andersen (1995-2000), on va desenvolupar activitats pròpies d'auditoria de sistemes i processos, així com consultoria de riscos.

EUGENIO SOLLA

Director de Sostenibilitat

>> Educació

Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses pel Col·legi Universitari d'Estudis Financers (CUNEF), màster en Gestió d'Entitats de Crèdit a la UNED i Executive MBA a IESE.

>> Trajectòria professional

El 2004 es va incorporar a Caja de Ahorros de Àvila fins al 2009, quan va passar a desenvolupar la funció de coordinador d'Integració a Bankia. El 2011 va entrar a formar part del Gabinet de Presidència de Bankia com a director de Coordinació Estratègica i Anàlisi de Mercat i, un any més tard, es va convertir en director de Gabinet. Entre 2013 i 2015, va ser nomenat director corporatiu de Màrqueting de l'entitat i, el juliol de 2015, director corporatiu de la Territorial Madrid Nord.

Ha estat membre del Comitè de Direcció de Bankia des del gener de 2019 fins a la seva incorporació a CaixaBank.

>> Altres càrrecs actuals

Conseller de CaixaBank Asset Management i Vicepresident CaixaBank Dualiza.

JAVIER VALLE

Director d'Assegurances

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) a HEC Paris.

>> Trajectòria professional

Els últims anys ha desenvolupat la seva carrera professional com a Director General a Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales i Bansabadell Pensiones, i també ha estat Conseller Delegat de Zurich Vida. Al Grup Zurich va ser CFO d'Espanya i director d'Inversions per a Espanya i Llatinoamèrica.

>> Altres càrrecs actuals

És Conseller Director General de Vida-Caixa, Vicepresident i membre del Comitè Executiu i del Consell directiu d'Unespa, i Conseller d'ICEA.

Altres Comitès

A continuació, es mostra la descripció dels comitès principals:

COMITÈ ALCO (ACTIUS I PASSIUS)

És responsable de la gestió, el seguiment i el control dels riscos estructurals de liquiditat, tipus d'interès i tipus de canvi del balanç de CaixaBank.


És responsable d'optimitzar i rendibilitzar l'estructura financera del balanç del Grup CaixaBank, inclosos el marge d'interessos i els resultats extraordinaris en el Resultat d'Operacions Financeres (ROF); la determinació de les ta-

xes de transferència amb els diferents negocis (IGC/MIS); el monitoratge de preus, terminis i volums de les activitats generadores d'actiu i passiu, i la gestió del finançament majorista.

Tot això, dins les polítiques del marc d'apetit al risc i els límits de risc aprovats pel Consell.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**
Reporta al Comitè Global de Riscos

>>  **Riscos gestionats Rendibilitat del negoci Liquiditat i finançament Mercat Estructural de tipus d'interès**

COMITÈ DE REGULACIÓ

És l'òrgan decisor de tots els aspectes relacionats amb la regulació financera. Entre les seves funcions destaquen l'impuls a l'actuació de representació d'interessos de l'En-

titat, així com la sistematització de les actuacions regulatòries, mitjançant l'avaluació periòdica de les iniciatives dutes a terme en aquest àmbit.

>>  **Freqüència Mín. Bimensual**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Legal i Regulatori Conducta**

COMITÈ DE GOVERN DE LA INFORMACIÓ I QUALITAT DE LA DADA

Vetllar per la coherència, la consistència i la qualitat de la informació que s'ha de comunicar tant al regulador com al

management del Grup, i aportar en tot moment una visió transversal d'aquesta.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Tecnològic**

COMITÈ GLOBAL DEL RISC

És responsable de gestionar, controlar i monitorar de forma global els riscos inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup, així com les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital.

Per fer-ho, analitza el posicionament global dels riscos del Grup i estableix les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment i control dels riscos en el marc dels seus objectius estratègics.

És objectiu específic d'aquest comitè adequar l'estratègia en matèria de risc al que estableix el Consell d'Administració en el Marc d'Apetit al Risc (RAF, per la seva sigla en anglès), coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves alertes precoces i mantenir informat el Consell de CaixaBank.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comissió de Riscos**

>>  **Riscos gestionats Tots els del Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup**

COMITÈ DE GESTIÓ PENAL CORPORATIVA

Gestionar qualsevol observació o denúncia, feta per qualsevol canal, en matèria de prevenció i resposta davant de

conductes penals. Les principals funcions són: prevenció, detecció, resposta, informe i monitoratge del model.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè Global del risc**

>>  **Riscos gestionats Conducta**

COMITÈ PERMANENT DE CRÈDITS

S'encarrega de sancionar de manera col·legiada operacions de préstec, crèdit, avals i inversions en general

pròpies de l'objecte social del banc, el nivell d'aprovació de les quals li correspongui segons la normativa interna.

>>  **Freqüència Setmanal**

>>  **Dependència Consell d'Administració**

>>  **Riscos gestionats Crèdit**

COMITÈ DE TRANSPARÈNCIA

La seva funció és vetllar per tots els aspectes que tinguin o puguin tenir un impacte a la comercialització de productes i serveis per tal d'assegurar la protecció adequada als clients mitjançant la transparència perquè els clients

(en especial, els detallistes i consumidors) els entenguin, i l'adequació a les seves necessitats.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Legal i Regulatori Conducta Reputacional**

COMITÈ DE DIVERSITAT

La seva missió és la creació, l'impuls, el seguiment i la presentació d'accions als estaments corresponents per augmentar la diversitat amb especial atenció a la representativitat de les dones en posicions directives i evitar la pèrdua

de talent, així com a la resta d'àmbits de diversitat que siguin prioritaris per a l'Entitat, com la diversitat funcional, la generacional i la cultural.

>>  **Freqüència Trimestral**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Legal i Regulatori Reputacional**

COMITÈ DE PLANS DE RECUPERACIÓ I RESOLUCIÓ

Elaboració, aprovació, revisió i actualització de plans per minimitzar l'impacte de futures crisis financeres en els contribuents.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Rendibilitat del negoci Recursos propis: solvència Liquiditat i finançament Legal i Regulatori Reputacional**

COMITÈ DE PRIVACITAT

Actua com a òrgan superior i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la privacitat i la protecció de dades de caràcter personal al Grup CaixaBank.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Legal i Regulatori Conducta**


COMITÈ D'EFICIÈNCIA

Aquest comitè té com a objectiu millorar l'eficiència a l'organització. És responsable de proposar i acordar amb les Àrees i Filials les propostes de pressupostos anuals de

despeses i inversió, que es presentaran perquè, després, el Comitè de Direcció els ratifiqui.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Rendibilitat del negoci Recursos propis: solvència**

COMITÈ DE SOSTENIBILITAT

És responsable d'aprovar l'estratègia i les pràctiques de sostenibilitat de CaixaBank i fer-ne el seguiment, així com proposar i elevar les polítiques generals per a la gestió de la sostenibilitat als òrgans de govern corresponents perquè les aprovin.

La seva missió és contribuir perquè CaixaBank sigui reconeguda per la seva excel·lent gestió de la sostenibilitat, i reforçar-ne el posicionament a través del seu model de banca socialment responsable.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Reputacional**

COMITÈ DE RISC REPUTACIONAL

És responsable de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa i proposar i elevar per a la seva aprovació, per part dels òrgans de govern corresponents, les polítiques generals per a la gestió de la responsabilitat corporativa i de la reputació.

La seva missió és contribuir perquè CaixaBank sigui el millor banc en qualitat i reputació, i reforçar la reputació de l'entitat com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment.

>>  **Freqüència Mensual**

>>  **Dependència Comitè Global del Risc**

>>  **Riscos gestionats Reputacional**

COMITÈ DE SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Constitueix el màxim òrgan executiu i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la Seguretat de la Informació a nivell corporatiu.

La seva finalitat és garantir la seguretat de la informació al Grup CBK mitjançant l'aplicació de la Política Corporativa de Seguretat de la Informació, i mitigar els riscos o debilitats que s'identifiquen

>>  **Freqüència Trimestral**

>>  **Dependència Comitè de Direcció**

>>  **Riscos gestionats Conducta Tecnològic**

COMITÈ DEL REGLAMENT INTERN DE CONDUCTA (RIC)

Ajustar les actuacions de CaixaBank, els òrgans d'administració, els empleats i els representants a les normes de conducta que, en l'exercici d'activitats relacionades amb

el Mercat de Valors, hagin de respectar els anteriors, que contenen la LMV i en les seves disposicions de desplegament

>>  **Freqüència**
Trimestral

>>  **Dependència**
Comitè de Direcció

>>  **Riscos gestionats**
Conducta

COMITÈ GLOBAL DE RECUPERACIONS I MOROSITAT

Marcatge dels objectius per a cadascun dels intervinents en el procés de recuperació, seguiment del nivell de compliment d'aquests objectius i de les accions que duu a terme cadascun per aconseguir-los.

>>  **Freqüència**
Mensual

>>  **Dependència**
Comitè Global del Risc

>>  **Riscos gestionats**
Rendibilitat del negoci
Crèdit

COMITÈ DE POLÍTICA DE RISC DE CRÈDIT

Aprovació o, si escau, presa de coneixement i monitoratge de les polítiques i criteris vinculats a la concessió i gestió del risc de crèdit.

>>  **Freqüència**
Mensual

>>  **Dependència**
Comitè Global del Risc

>>  **Riscos gestionats**
Crèdit

COMITÈ DE RISC OPERACIONAL

Analitzar i fer el seguiment del perfil de risc operacional del Grup CaixaBank, i proposar les mesures de gestió corresponents.

>>  **Freqüència**
Mensual

>>  **Dependència**
Comitè Global del Risc

>>  **Riscos gestionats**
Conducta i compliment
Legal i Regulatori
Tecnològica
Fiabilitat de la informació
Risc de model
Altres riscos operacionals

COMITÈ DE RESILIÈNCIA OPERATIVA

És l'òrgan que s'encarrega de gestionar la funció de Continuitat Operativa al Grup. És responsable de dissenyar, implantar i fer el seguiment del Sistema de Gestió de Continuitat Operativa.

>>  **Freqüència**
Semestral
(en condicions normals)

>>  **Dependència**
Comitè de Direcció

>>  **Riscos gestionats**
Tecnològic



Remuneració

CaixaBank estableix la Política de Remuneració dels Consellers partint dels seus principis generals de remuneració. Aposta per un posicionament en el mercat que permet atreure i retenir el talent necessari i impulsar comportaments que assegurin la generació i sostenibilitat de valor a llarg termini.

Periòdicament s'analitzen les pràctiques de mercat mitjançant enquestes salarials i estudis específics *ad hoc* que duen a terme empreses especialitzades de primer nivell. Les mostres de referència són les del sector financer dels mercats on opera CaixaBank i la d'empreses de l'IBEX 35 comparables. A més, en certes qüestions es gaudeix del suport d'experts externs.

La Política que s'aplica a la remuneració dels Consellers, que el Consell va sotmetre al vot vinculant de la Junta General del 14 de maig de 2021, va comptar amb un percentatge de vots a favor del 75,76%. Va condicionar aquest resultat l'entrada a l'accionariat d'un accionista significatiu titular d'un 16,1% del capital, que va votar en contra de la modificació de la Política. En termes similars, la votació consultiva de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici anterior va obtenir el 72,31% de vots a favor.

Tot seguit, es descriu la naturalesa de les remuneracions percebudes pels membres del Consell de la Societat:

>> CONSELLERS

El sistema previst en els Estatuts socials estableix que la remuneració del càrrec de conseller de CaixaBank ha de consistir en una quantitat fixa anual, l'import màxim de la qual determinarà la Junta General, que s'ha de mantenir vigent mentre aquesta Junta no n'acordi la modificació. D'aquesta manera, la remuneració dels membres del Consell, en la seva condició com a tals, consisteix únicament en components fixos.

Els Consellers no Executius (els que no exerceixen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no tenen contractes formalitzats amb l'entitat per exercir les seves funcions ni tenen reconegut cap tipus de pagament per terminació del càrrec de conseller.

>> CÀRREC EXECUTIU

(APLICABLE AL PRESIDENT I AL CONSELLER DELEGAT)

Pel que fa als membres del Consell amb funcions executives, els Estatuts socials reconeixen a favor seu una retribució per les seves funcions executives addicional al càrrec de Conseller.

Així doncs, els components retributius per aquestes funcions s'estructuren tenint en compte el context de conjuntura i resultats, i inclouen:

- Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total.
- Una remuneració variable vinculada a la consecució d'objectius anuals i a llarg termini, prèviament establerts, i a una gestió prudent dels riscos.
- Previsió social i altres beneficis socials.

8.483 >> REMUNERACIÓ DEL
CONSELL D'ADMINISTRACIÓ MERITADA EL
2021¹ (MILERS D'€)

2.797 >> IMPORT DELS FONS QUE HAN ACUMULAT
ELS CONSELLERS ACTUALS PER SISTEMES
D'ESTALVI A LLARG TERMINI AMB DRETS
ECONÒMICS CONSOLIDATS (MILERS D'€)

2.690 >> IMPORT DELS FONS QUE HAN ACUMULAT
ELS CONSELLERS ACTUALS PER SISTEMES
D'ESTALVI A LLARG TERMINI AMB DRETS
ECONÒMICS NO CONSOLIDATS
(MILERS D'€)

0 >> IMPORT DELS FONS QUE HAN ACUMULAT ELS
EXCONSELLERS PER SISTEMES D'ESTALVI A
LLARG TERMINI (MILERS D'€)

No s'informa dels drets consolidats per antics consellers en matèria de pensions, atès que la societat no manté cap mena de compromís (d'aportació o de prestació) en relació amb aquests ex-consellers executius en virtut del sistema de pensions. (C.1.13).

¹ La remuneració dels consellers de l'exercici 2021 que s'indica en aquest apartat té en compte els canvis següents en la composició del Consell i les seves Comissions durant l'exercici:

Després de la inscripció en el Registre Mercantil de la fusió per absorció de Bankia per part de CaixaBank, el 26 de març de 2021, va esdevenir efectiva la renúncia de Jordi Gual, la Fundació CajaCanarias (que representava Natalia Aznárez), Alejandro García-Bragado i Ignacio Garralda als càrrecs com a membres del Consell i de les Comissions, i han passat a formar part del Consell: José Ignacio Goirigolzarri, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Fernando María Ulrich i Teresa Santero.

El 30 de març de 2021 s'ha designat José Ignacio Goirigolzarri com a President Executiu i s'han acordat canvis a les Comissions del Consell, amb els nomenaments següents: d'Eva Castillo, com a membre de la Comissió Executiva i, igualment, d'acord amb el que estableix el Reglament del Consell, la incorporació com a membre i President d'aquesta Comissió de José Ignacio Goirigolzarri, de Francisco Javier Campo i de Fernando María Ulrich, com a membres de la Comissió de Nomenaments; de Francisco Javier Campo i de Teresa Santero, com a membres de la Comissió d'Auditoria i Control; de Joaquín Ayuso i de José Serna, com a membres de la Comissió de Retribucions; de Joaquín Ayuso i de Fernando María Ulrich, com a membres de la Comissió de Riscos, i d'Eva Castillo, com a membre de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

La Junta General Ordinària de 2021 va acordar tornar a nomenar com a membres del Consell José Serna i Koro Usarraga.

Al tancament de l'exercici 2021, el Consell d'Administració el componen 15 membres. El President i el Conseller Delegat són els únics membres amb funcions executives.

Així mateix, no s'inclou la remuneració per pertinença a altres consells en representació de la Societat fora del Grup consolidable (81 milers d'€).

A continuació es descriu la naturalesa dels components que han meritat el 2021 els Consellers Executius:

Component fix

La remuneració fixa dels Consellers Executius es basa, principalment, en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, combinada amb un enfocament de mercat en funció d'enquestes salarials i estudis específics *ad hoc*. Les enquestes salarials i estudis específics *ad hoc* en què participa CaixaBank estan efectuats per empreses especialitzades de primer nivell, i la mostra és comparable a la del sector financer del mercat on opera CaixaBank i a la de les empreses de l'IBEX 35 comparables.

Component variable

A continuació es detallen els diversos components variables de la remuneració per als Consellers Executius.

Component variable a curt termini

Els Consellers Executius tenen reconeguda, per a l'exercici 2021, una remuneració variable en forma de bonus determinat sobre una retribució objectiu amb un nivell de consecució ajustat al risc i al mesurament del rendiment:

- 50% en funció de reptes corporatius amb un grau d'assoliment [80% - 120%], la determinació del qual es basa en els conceptes següents, alineats amb els objectius estratègics:
- 50% en funció de reptes individuals, amb un grau de consecució [60% - 120%], es distribueix globalment entre reptes vinculats als objectius estratègics. La valoració final pot oscil·lar +/-25% per tal de recollir la valoració qualitativa i els reptes excepcionals que puguin sorgir durant l'any.

Tenint en compte l'objectiu d'equilibri raonable i prudent entre els components fixos i variables de remuneració, les quanties de remuneració fixa dels Consellers Executius són suficients i el percentatge de remuneració variable en forma de bonus sobre la remuneració fixa anual és reduït, ja que no supera el 40%.



En línia amb el nostre model de gestió responsable, dels conceptes que s'han descrit anteriorment, un 18% de la retribució variable total, anual i a llarg termini, del President i del Conseller Delegat es vinculen a factors ASG, com la Qualitat, els reptes de Conducta i compliment o l'IGR

>> COMPONENT VARIABLE A CURT TERMINI

Concepte objectivable	Ponderació	Línia estratègica
ROTE (<i>Return on Tangible Equity</i>)	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
REC (ràtio d'eficiència core)	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Variació d'actius problemàtics	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
RAF (<i>Risk Appetite Framework</i>)	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Qualitat	5%	Oferir la millor experiència al client
Conducta i compliment	5%	Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Component variable a llarg termini

La Junta General de 2019 va aprovar un Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021. Malgrat que el nombre màxim de beneficiaris era per a un col·lectiu de 90 beneficiaris, la Junta General d'Accionistes de 14 de maig de 2021 va aprovar un increment del nombre de beneficiaris màxim, que va passar a 130 persones, que comprenen el Conseller Delegat, els membres de l'Alta Direcció i altres directius clau del Grup. Aquest increment és conseqüència de la Fusió.

>> COMPONENT VARIABLE A LLARG TERMINI

Concepte objectivable	Línia estratègica
REC (ràtio d'eficiència core)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
ROTE (<i>Return on Tangible Equity</i>)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
IEX (índex d'experiència client)	Oferir la millor experiència al client
RAF (<i>Risk Appetite Framework</i>)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
TSR (<i>Total Shareholder Return</i>)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
IGR (índex global de reputació)	Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Aquest programa permet rebre, després d'un cert període, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es compleixin els objectius estratègics i condicionat, entre altres aspectes, a l'evolució i el posicionament de certs paràmetres estratègics.

Aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini

Així mateix, el President i el Conseller Delegat tenen pactat als contractes aportacions prefixades a sistemes de previsió i d'estalvi.

El 15% de les aportacions pactades a plans de previsió social complementària tindrà la consideració d'import *target* (el 85% restant, la consideració de component fix). Aquest import es determina seguint els mateixos principis que els establerts per a la remuneració variable en forma de bonificació, només té en compte els paràmetres d'avaluació individuals i és objecte d'aportació a una pòlissa de beneficis discrecionals de pensió.



14.097

REMUNERACIÓ TOTAL DE L'ALTA DIRECCIÓ
(EXCONSELLERS EXECUTIUS) EL 2021 ¹ (MILERS D'€) (C.1.14)

¹ Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie, les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió i altres prestacions a llarg termini que s'assignen als membres de l'Alta Direcció.

Aquest import no inclou la remuneració per l'activitat de representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, dins i fora del grup consolidable (1.191 milers d'€).

Pel que fa als acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats sobre indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge, vegeu Taula de Conciliació (C.1.39)



Model de negoci

CaixaBank té un model de banca universal que cerca la millor experiència del client i s'hi adapta:



Al perfil de cada client d'acord amb la nostra segmentació



A les diverses maneres que tenen els clients de gestionar la mobilitat



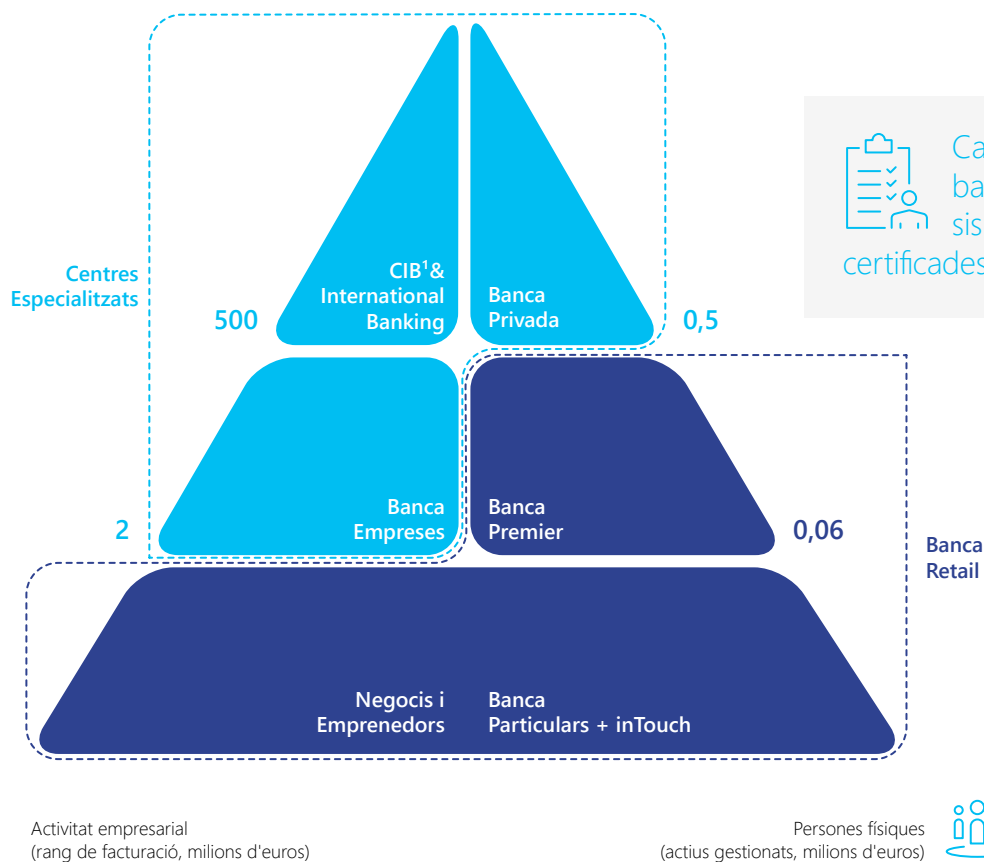
A la seva manera de relacionar-se amb les persones



I a la seva manera d'utilitzar la tecnologia

L'àmplia gamma de productes i serveis financers i d'assegurances permeten cobrir totes les necessitats dels clients. L'agilitat i l'accessibilitat permeten fer-ho de manera que l'experiència individual de cada client sigui la millor en cada moment.

LA SEGMENTACIÓ ÉS CLAU PER COBRIR MILLOR LES NECESSITATS DEL CLIENT



CaixaBank és l'únic banc espanyol amb sis àrees de negoci certificades per AENOR

¹ Corporate & Institutional Banking. Inclou també sponsors financers.

Banca Retail: particulars, premier, negocis i emprenedors

La proposta de valor de Banca Retail es basa en una oferta omnicanal, innovadora i personalitzada adreçada a clients particulars, premier, negocis i emprenedors.

El 2021 s'ha continuat amb la consolidació de *Les 4 Experiències Vitals*, la transformació de la xarxa de distribució i l'impuls de nous models de relació amb el client.

Consolidació de les 4 experiències vitals orientades al client



Dia a Dia: fer el dia a dia del client més fàcil i estar present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment que li calgui.



Gaudir de la vida: facilitar finançament al client per fer realitat les seves il·lusions i projectes actuals i de futur.



Dormir tranquil: ser al costat dels nostres clients per cuidar allò que és important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.



Pensar en el futur: ajudar els nostres clients a planificar el seu estalvi i afrontar el futur amb seguretat total.

Transformació de la xarxa

CaixaBank vol seguir transformant la seva xarxa amb l'objectiu de donar més valor al client.



Vegeu l'apartat Plataforma de distribució omnicanal

Impuls de nous models de relació digital i remota amb el client

Impuls de nous models de relació digital i remota amb el client. Proporcionant diverses eines d'omniexperiència per facilitar la relació gestor/client:



El meu gestor és l'espai de connexió digital entre gestor i client.

6,4 M
CLIENTS QUE HAN
UTILITZAT EL MEU GESTOR

Cita prèvia confirmada per mantenir entrevistes amb els gestors.

10,5 M
CITES
PLANIFICADES

80%
ORIGEN
GESTOR

20%
ORIGEN
CLIENTS



Aplicació Meeter per no haver de fer cua quan es va a una oficina.

3,3 M
CLIENTS REGISTRATS A APP MEETER



Potenciació del Mur en la nostra banca en línia com a mitjà de comunicació àgil i segur.

3,2 M
CLIENTS QUE
UTILITZEN EL MUR

9,9 M
DOCUMENTS
COMPARTITS



Llançament de WhatsApp Mur, un nou canal de comunicació que facilitarà la relació Gestor-Client.

1,5 M
DE MISSATGES DE
WHATSAPP MUR ENVIATS

63%
DELS QUALS, ORIGEN CLIENT

>> BANCA PARTICULARS



Clients particulars amb una posició
de fins a 60.000 euros

Fites del 2021

- **Consolidació de la nova targeta MyCard**, que arriba a 3,3 M de clients. Es tracta d'un producte diferencial en el mercat que permet, en una única targeta, una experiència de dèbit en què es veuen en temps real totes les compres que s'han fet, juntament amb tots els avantatges d'una targeta de crèdit.
- **Digitalització:** impuls a la contractació digital de productes. El finançament de productes de consum (Wivai) contractats digitalment a través de *CaixaBankNow* ha estat de 155.360 operacions el 2021.
- **Sostenibilitat:** nou acord amb un nou partner estratègic, EDP, per poder facilitar l'accés als nostres clients a la tecnologia d'energia solar. CaixaBank participa mitjançant el finançament de projectes d'instal·lació de panells solars a clients particulars que els sol·licitin.
- **Mobilitat:** any rècord en la contractació de solucions de mobilitat per als nostres particulars, amb 14.679 operacions de *renting* (+38% respecte al 2020). S'han superat les 22.700 operacions a tot el banc.
- Seguim ampliant la nostra proposta de protecció a través de nous llançaments de productes, que desenvolupen i aprofundeixen l'oferta **MyBox**.

Indicadors principals



12,2 M
CLIENTS
VINCULATS¹
8,6 M EL 2020



9 M
CLIENTS OMNICAL
(OFICINES, CAIXERS I DIGITAL)
4,6 M EL 2020



84,9
ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA
85,0 EL 2020
(ESCALA 0-100)



88,3%
CLIENTS AMB
GESTOR ASSIGNAT
76,9% EL 2020

¹ Tots els segments.



985.490
PÒLISSES COMERCIALITZADES MYBOX EL 2021



Solucions de Protecció
completes i competitives



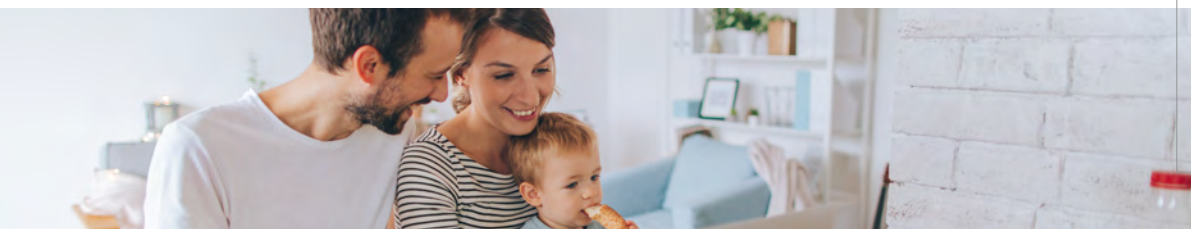
Mateixa quota durant tres anys



Tarifa plana mensual



Cobertures exclusives



>> BANCA PREMIER



Clients particulars amb una posició des de 60.000 a 500.000 euros

La proposta de valor de CaixaBank Banca Premier consisteix a crear una relació de confiança amb el client que ens posicioni com el seu principal proveïdor financer. Els pilars continuen sent: fer evolucionar la proposta de valor per oferir assessorament a tots els perfils de clients i realçar la figura del Gestor Personal com a eix principal.

El 2021 destaca el llançament dels fons d'inversió GAMA SI, amb objectius d'impacte vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides. Això implica una important tasca de difusió de conceptes vinculats a la sostenibilitat entre els nostres clients. També destaca la incorporació dels fons propis a *Ocean*, la plataforma digital de gestió de fons.

S'han fet *Talks* específics per al segment Premier, que han arribat a tots els territoris i incorporat nous temes.

- **Talk Directrius d'Inversió:** xerrada amb experts de mercats de l'Entitat sobre estratègies d'inversió.
- **Talk Herència és Vida:** xerrada amb experts per ajudar els clients a prendre consciència sobre la necessitat de planificar l'herència.

Indicadors principals



¹ Inclouent-hi els gestors de CaixaBank + Bankia.

>> NEGOCIS I EMPRENEDORS



Clients autònoms, professionals, comerços i microempreses amb facturació de fins a 2 M€

La proposta de Negocis i Emprenedors s'adreça a clients autònoms, professionals, comerços i microempreses. Inclou la gestió integral tant dels negocis i les microempreses com dels seus clients, i integra totes les solucions que aquests necessiten en el seu dia a dia, com finançament del seu negoci, protecció i seguretat, i per al seu futur.

S'aposta per la consolidació del model especialista a través d'oficines Store Negocis, oficines exclusives per a clients Negocis i Emprenedors, Gestors de Microempreses i Gestors de Negocis.

L'activitat comercial s'ha centrat en la captació de clients nous i en la vinculació dels ja clients, cobrint les quatre experiències principals: dia a dia, finançament del negoci, dormir tranquil i pensar en el futur.

Fites del 2021

- Creació d'oferta nova especialitzada adreçada a col·lectius que demanen una oferta personalitzada a causa de les seves necessitats específiques. Avui dia hi ha en desenvolupament quatre comunitats: **Food&Drinks**, **Pharma**, **FeelGood** i **DayOne**.
- Consolidació d'**oferta innovadora de Commerce**: Llançament de nous productes i serveis com el TPV Tablet, *Order&Go*, i finançament d'un punt de venda (*Buy now pay later*) que permet donar solucions de pagament adequades a cada perfil de client.
- **Impuls de la digitalització** dels clients amb una oferta completa de productes i serveis: *Marketplace*, Solucions Digitals, Plataforma d'ajudes públiques (per a impuls d'iniciatives fons *Next Generation*), digitalització de processos de contractació dels nostres clients.
- Llançament de la **primera edició del Premi A Dona Professional Autònoma** de CaixaBank a tot el territori per reconèixer la important tasca d'aquest col·lectiu professional.
- **Talks Específics** del segment Negocis i empenedors:
 - **Autònoms**: Previsió per al present i el futur: xerrada amb experts de VidaCaixa per garantir el flux d'ingressos i la seguretat en els àmbits personal i professional.
 - **Cicle Protecció**: xerrada amb ponents que selecciona VidaCaixa sobre temes empresarials enfocats a les necessitats d'autònoms, comerços i microempreses.
 - **Food&Drinks**: sessions amb ponents especialistes en el sector per remarcar la proposta en què es toquen temes d'interès per a aquesta comunitat.
 - **Pharma**: sessió amb un especialista de CaixaBank per remarcar la proposta de *Pharma* a l'hora de traspasar una oficina de farmàcia.
 - Sessions d'interès general per a tot el col·lectiu de Banca Negocis en què es toquen temes com la internacionalització, fiscalitat, *e-Commerce* o els Fons *Next Generation UE*, entre d'altres.

Indicadors principals



83,9
ÍNDEX
D'EXPERIÈNCIA
85,1 EL 2020
(ESCALA 0-100)



44,4%
PENETRACIÓ
MICROEMPRESSES¹
33,2% EL 2020



44,3%
PENETRACIÓ
AUTÒNOMS¹
33,1% EL 2020



32,3%
QUOTA COMERÇOS AMB
FACTURACIÓ <1 M€
24,2% EL 2020



83
CENTRES STORE
NEGOCIS



3.346
GESTORS
DE NEGOCI

506
GESTORS DE
MICROEMPRESA



¹ En data novembre de 2021.

Banca Privada



Clients particulars amb una posició
de més de 500.000 euros

La Banca Privada té equips especialitzats, més de 885 professionals acreditats, amb una experiència mitjana de 15 anys, i 127¹ centres exclusius, que li permeten assegurar que els clients sempre reben un tracte pròxim. S'ofereixen als clients diversos models de servei, des de l'assessorament tradicional a l'assessorament independent, així com serveis de broker.

Des de Banca Privada s'ofereixen propostes de valor específiques per a col·lectius que, per la seva naturalesa, comparteixen les mateixes necessitats i objectius a l'hora de gestionar el seu patrimoni.

A través del Projecte de Valor Social es proporcionen solucions en els àmbits de la Filantropia i la Inversió Socialment Responsable (ISR).

Des del febrer del 2020 està operatiu CaixaBank Wealth Management Luxembourg, el primer banc de Luxemburg que proporciona exclusivament un servei d'assessorament independent. Disposa d'un equip de 30 professionals.

Indicadors principals



88,4
ÍNDEX
D'EXPERIÈNCIA
87,6 EL 2020
(ESCALA 0-100)



95%
DE CLIENTS
ASSESSORATS
93% EL 2020



114.619 M€
EN RECURSOS I VALORS
GESTIONATS
+42% RESPECTE AL 2020



22.958 M€
EN GESTIÓ DISCRECIONAL
DE CARTERES
+8.864 M€ RESPECTE AL 2020



47.712
OPERACIONS DE
COMPRA DE FONDS A
TRAVÉS D'OCEAN
+19.073 RESPECTE AL 2020



16.874 M€
SALDOS WEALTH
ESPANYA
+ 6.076 M€
RESPECTE AL 2020

Fites del 2021

- Consolidació de la base de clients i increment del negoci de Banca Privada. Impuls de l'**assessorament com a mesura de creixement**, gràcies a la consolidació del nostre model d'assessorament per objectius.
- Impuls de l'**assessorament independent** a través de CaixaBank Wealth, la primera unitat d'assessorament independent integrada en una entitat bancària a Espanya, i CaixaBank Wealth Management Luxembourg.
- Continuem **impulsant el nostre model de Gestió discrecional** amb una àmplia oferta de gestió activa i gestió passiva.
- Ocean**, la primera plataforma en línia de gestió de fons amb informació i condicions personalitzades en funció del perfil del client. A Ocean, el client visualitza el detall del servei en funció del seu perfil (tarifes, oferta de fons, servei de custòdia). Accés a prop de 2.000 fons de més de 140 gestores.



¹ S'hi inclouen alguns centres operatius procedents de Bankia que es consolidaran el gener de 2022.

Inversió Socialment Responsable i filantropia

Els clients de CaixaBank tenen inquietuds i interessos que van més enllà dels estrictament financers. Per això som pioners a disposar d'una unitat especialitzada que ofereix als seus clients de Banca Privada una solució integral que dona resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la filantropia i la inversió sostenible i d'impacte. Per fer-ho, actuem en els àmbits següents:



1. Inversió Sostenible i d'Impacte

El 2021 hem posat en marxa un projecte per convertir-nos en **líders en assessorament financer sostenible** i en un referent en sostenibilitat en banca privada. L'objectiu és liderar inversions sostenibles i d'impacte a Espanya i ajudar les persones a aconseguir un benestar financer amb impacte positiu. Per aquesta raó, hem reorganitzat la nostra oferta comercial en dues categories diferents, en funció del perfil de sostenibilitat del *Reglament europeu sobre divulgació de finances sostenibles (SFDR)*: **Impulsa – Impacta**.

El juliol del 2021 hem llançat una nova gamma de productes d'impacte, **GAMA SI Solucions d'Impacte**, composta per fons d'inversió i plans de pensions. La GAMA SI adapta l'estratègia d'inversió a determinats objectius d'impacte dins el marc dels ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible) de les Nacions Unides. En l'estratègia de renda variable, *BlackRock Netherlands BV* ha estat seleccionada com a assessora experta en gestió d'impacte després d'un rigorós procés de selecció.

Ens trobem, a més, en ple procés de certificació dels nostres gestors en matèria de sostenibilitat, per anticipar-nos als requeriments del regulador. Estem preparant els equips comercials per gestionar amb seguretat la conversa sobre sostenibilitat amb els seus clients, fent unes propostes de carteres més adequades als seus interessos, que quedaran recollits en el test d'idoneïtat el 2022.



Llançament de la GAMA SI
Solucions d'Impacte
Impulsa – Impacta

2. Causes solidàries

Posem a disposició de les persones projectes solidaris permanents.



1,3 M€ recaptats per a diverses causes socials el 2021, principalment, la campanya **#CapLlarSenseAliments**, entre els clients de Banca Privada (+0,1% respecte al 2020)

3. Difusió i divulgació i reconeixement

Desenvolupem esdeveniments de difusió i de formació a càrrec d'especialistes en diversos àmbits:

- **Publicació del 4t Informe Anual Projecte de Valor Social:** amb balanços de la nostra activitat realitzada des del Projecte de Valor Social.
- **4a Edició dels Premis Solidaris Banca Privada:** amb la finalitat de reconèixer l'esforç personal dels nostres clients, que atorguem anualment i consten de dues categories: Millor Projecte Filantròpic i Millor Trajectòria en Filantropia.

4. Assessorament personalitzat en filantropia i RSC

Ajudem a elaborar la millor estratègia filantròpica dels nostres clients tenint en compte les seves inquietuds, objectius i recursos, per crear el major impacte possible en cada etapa del seu compromís.

Publicació del 1er informe *Perfils de Filantropia Personal a Espanya*¹, amb l'objectiu d'apropar la figura del gran donant a la societat i destacar-ne la contribució.



¹<https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/practiques-responsables/valor-social-banca-privada.html>

Banca d'Empreses



Clients empreses entre
2 i 500 M€ de facturació



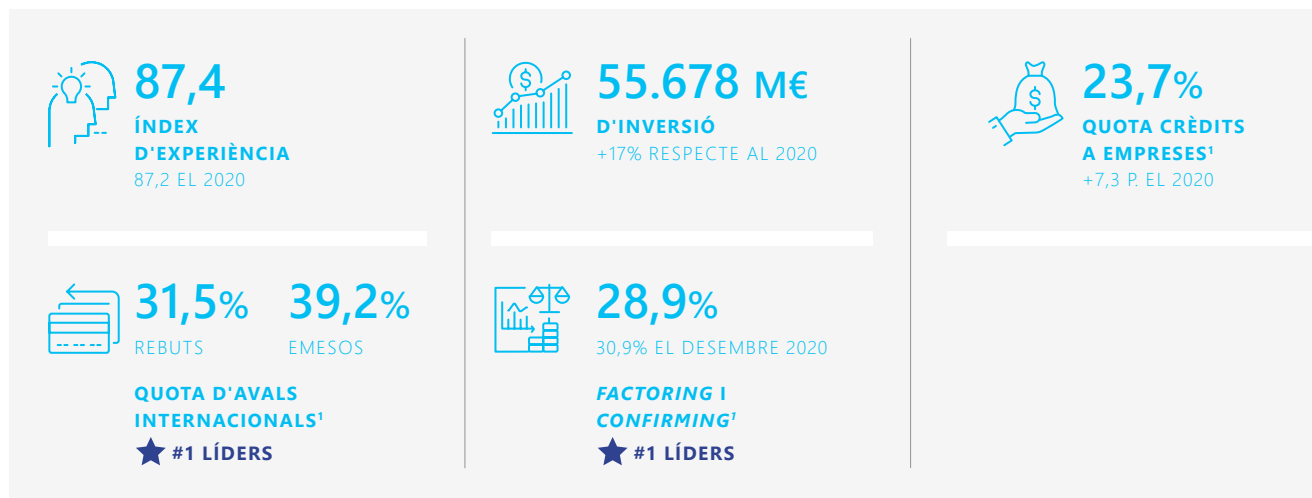
CaixaBank Empreses té un model exclusiu per a l'atenció de les companyies, que la consolida com una Entitat de referència per a aquest segment.

La integració entre els equips des de l'inici de la fusió ha permès fer un traspàs amb èxit, que ha redundat en una gestió integral dels clients segons el model que certifica AENOR en l'Assessorament a Empreses i en Comerç Exterior i Tresoreria a través de la nostra proposta de valor.

CaixaBank Empreses ofereix solucions innovadores i a mida amb una atenció especialitzada a través de més de 145 centres distribuïts per tot el territori espanyol, que presten assessorament avançat a través de la videoconferència o el Mur d'Empreses. Gràcies a un equip de més de 1.700 experts, donem resposta a les necessitats de cada empresa.

L'Entitat vol continuar incrementant la relació amb els seus clients impulsant el crèdit i el finançament perquè els *Fons NextGeneration UE* arribin a tot el teixit empresarial amb l'objectiu de reactivar l'economia, així com ampliar la base de clients empresa.

Indicadors principals



¹ A novembre de 2021

Fites del 2021

- Creació d'un portal i un cercador d'ajudes, per a clients i no clients, sobre els **Fons NextGeneration UE**.
- Nova aplicació de Confirming** que permet l'avançament de factures en línia.
- Nou producte **Ready To Finance** per al finançament de pagaments 100% digital.
- Signatura digital disponible per a tots els documents d'empreses¹.

Hotels & Tourism

Hem tornat a acompanyar el sector en un segon any molt afectat per la pandèmia. Les dades de producció de crèdit han arribat a nivells rècord de concessió, cosa que reafirma la nostra posició de lideratge i la nostra confiança en un sector clau per a la recuperació de l'economia del nostre país.



2.525 M€
DE NOVA CONCESSIÓ AL SECTOR

Real Estate & Homes

La promoció immobiliària és un dels motors de la recuperació econòmica. Des de CaixaBank Real Estate & Homes consolidem el nostre finançament a les empreses del sector i facilitem les subrogacions als compradors dels habitatges.

Solucions Globals de Finançament

Nivell rècord d'operacions en finançament especialitzat, amb cobertura a tot el territori nacional, amb molta presència en els sectors agroalimentari, industrial i serveis.

Més de 250 operacions signades, i volum de prop de 3.500 M€, amb presència tant en finançament bilateral com sindicat, corporatiu i d'adquisicions.



Impuls continu a la col·laboració amb els programes de la Fundació "la Caixa", com a part de la responsabilitat corporativa de les empreses.



GAVI

Programa per a la
vacunació infantil

2.595 empreses
ja participen en el
programa



INCORPORA

Llocs de treball per a persones
en situació de vulnerabilitat

480 insercions

Corporate & Institutional Banking



Clients corporacions amb una facturació superior a **500 M€**, sponsors financers, institucions i clients internacionals

CIB & International Banking integra tres àrees de negoci, Banca Corporativa, Banca Internacional i Banca Institucional, i diverses àrees de producte que presten serveis als clients, com Capital Markets, Tresoreria, Project Finance, Asset Finance i M&A.

Banca Corporativa desenvolupa i gestiona la relació amb els clients corporatius nacionals i internacionals amb l'objectiu de convertir-se en la seva entitat financera de referència. Amb presència a Madrid, Barcelona i Bilbao i a través d'una estructura de cobertura sectorial¹, gestiona 750 grups comercials i una oferta diferenciadora de productes de finançament estructurat, Working Capital, Trade Finance, Mercat de Capitals i Assessorament. Addicionalment, desenvolupa l'activitat amb entitats multilaterals internacionals i locals (Grup BEI², IFC³ i ICO⁴).

La Banca Internacional ofereix suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i Banca d'Empreses que operen a l'estranger, així com a grans corporacions locals, a través dels seus 27 punts de presència internacional i 183 professionals.

Banca Institucional presta servei a les institucions del sector públic i privat, a través d'una proposta de valor que combina alta especialització, proximitat amb els clients i un conjunt integral de serveis i solucions financeres adaptades a les seves necessitats.

Indicadors principals

81.033 M€
D'INVERSIÓ

10.986 M€
FINANCES SOSTENIBLES²
4.740 M€ EL 2020

3.993 M€
INVERSIÓ EN PROJECTES
D'ENERGIA RENOVABLE²
3.000 M€ EL 2020

1.660
ACORDS AMB BANCOS
CORRESPONSALS
SUPPORT ALS NOSTRES
BANCOS CORRESPONSALS
INTERNACIONALS PER FINANÇAR
ACTIVITATS DE COMERÇ EXTERIOR
DELS CLIENTS DE CAIXABANK

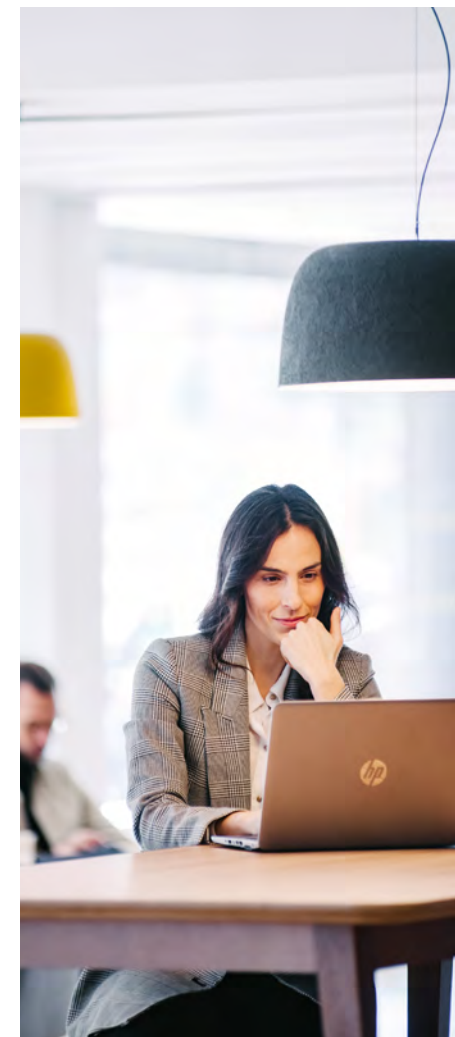
Presència internacional

18
OFICINES DE
REPRESENTACIÓ

Milà, Pequín, Xangai, Hong Kong, Singapur, Nova Delhi, Sidney, Dubayy, Istanbul, El Caire, Alger, Johannesburg, Toronto, Nova York, Bogotà, Lima, São Paulo, Santiago de Xile.

6
SUCURSALS
INTERNACIONALS
(9 OFICINES)

- Varsòvia
- Marroc (3 oficines: Casablanca - Tànger - Agadir)
- Londres
- Frankfurt
- París
- Portugal (2 oficines: Porto - Lisboa)



¹ Energia & TMT (Technology, Media and Telecom), Construcció i Infraestructures i Real Estate, Indústries i FIG (Financial Institutions Groups). ² Banc Europeu d'Inversions. ³ International Finance Corporation. ⁴ Institut Oficial de Crèdit.

² Les dades inclouen nous projectes, així com refinançaments.

Fites del 2021

- Creixement important a les **Sucursals Internacionals**, amb un augment del 47% del volum de negoci. Destaquen les sucursals de nova creació, Londres, París i Alemanya, i es confirma la decisió estratègica d'expansió internacional de l'activitat de CIB.
- Posicionament rellevant en **Finançament de Renovables**, amb 3.993 M€ en més de 50 projectes, amb un creixement del 31% respecte al 2020.
- Consolidem la 2a posició en el mercat nacional de **Finançaments Corporatius i d'Adquisicions**, amb un volum signat de 5.300 M€. A més, incrementem el negoci amb 5.100 M€ més signats a través de les nostres oficines internacionals.
- Reforcem la nostra posició com a entitat de referència a Espanya en **Commercial Real Estate**. Hem superat els 1.100 M€ de nova inversió en 35 operacions.
- Activitat elevada de **Structured Trade Finance**, juntament amb les oficines internacionals, on ha incrementat la inversió creditícia a través d'operacions amb cobertura (*Export Credit Agencies*, ECA), amb més de 1.500 M€ i un augment del 62% respecte al 2020.
- **Asset Finance** ha formalitzat un volum d'inversió rellevant, amb més de 1.900 M€, cosa que representa un increment del 158% respecte al 2020. Destaca la inversió internacional en transport de mercaderies per als sectors naval i d'aviació, que puja a 625 M€.
- L'estratègia d'inversió en **Sector Públic** el 2021, amb el context de tipus baixos, s'ha centrat en operacions a curt termini, amb una important activitat en la substitució de mecanismes estatals de finançament de les Comunitats Autònomes.

Finances sostenibles

>> BATEM EL RÈCORD EN FINANÇAMENT SOSTENIBLE

- Mobilització de 30.766 M€ en Finançament Sostenible el 2021, un 151% més que l'any anterior.
- En relació amb els **Préstecs Sostenibles**, el 2021 s'han tancat 87 operacions per un valor de 10.986 M€, cosa que representa un increment del 132% respecte al 2020.
- L'entitat ha participat com a *Bookrunner* en l'emissió de 18 **Bons Verds, Socials i Sostenibles** per a clients corporatius i institucionals. Tenint en compte la totalitat de les emissions pròpies i externes, el 2021 s'han mobilitzat 19.780 M€, un 164% més que l'any anterior.

>> INNOVACIÓ EN PRODUCTES DE BANCA TRANSACCIONAL I DERIVATS

- El 2021 es va traçar un pla adreçat a millorar el nostre posicionament en el mercat de **Sustainable Transactional Banking**, mitjançant la innovació en solucions adaptades a les necessitats financeres del dia a dia de les companyies. Dins de l'activitat de préstecs Sostenibles, es van efectuar 15 operacions d'àmbit transaccional, que van mobilitzar 4.158 M€ per a empreses de diversos sectors.

>> OPERACIONS GUARDONADES EL 2021

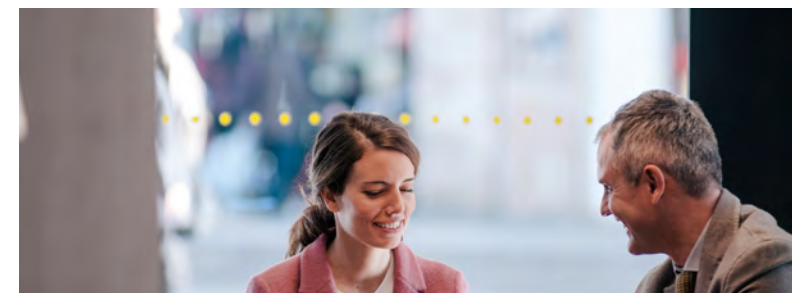
- 01. PFI ha guardonat com a Deal of the Year Americas el Projecte Fargo, de mitigació de les conseqüències del canvi climàtic.**
CaixaBank i la SMBC van liderar el tram RCF com a Co-Coordiadors i Agents de Sostenibilitat i van assessorar Acciona en l'elaboració d'un *Framework* de Finançament Sostenible per al projecte.
- 02. S'ha guardonat Vineyard Wind com a ESG Deal of the Year Global**
El projecte, de 800 MW, l'han desenvolupat Avangrid i CIP.

>> ENGAGEMENT AMB CLIENTS

- S'ha desenvolupat una metodologia pròpia basada en la Guia del Cambridge Institute for Sustainability Leadership i els principis UNEP – FI, per oferir un **servei d'assessorament ASG** per a clients corporatius i institucionals (lançat el gener de 2022).

>> IMPULS DE L'HIDROGEN VERD

- S'ha llançat una iniciativa per donar suport als clients corporatius en el desenvolupament de projectes relacionats amb l'**Hidrogen verd**. Aquesta tecnologia es presenta com un potencial motor de descarbonització per a sectors sensibles.



- 03. Projecte Courseulles sud mer (Eoliennes Off-shore du Calvados) ha estat guardonat com a Offshore Wind of the Year Europa**
Es tracta d'un projecte desenvolupat per *EDF Renewables, Enbridge and WPD*.
- 04. Projecte Enfinium Deal of the Year Europa**
Finançament de l'adquisició de l'empresa britànica de residus que es coneix formalment amb el nom de Wheelabrator.



El BPI és una institució financera centrada en la banca comercial a Portugal, on és la quarta institució financera en termes de volum de negoci, amb quotes de l'11% en crèdits i recursos de clients.

El negoci del BPI s'organitza a Banca de Particulars, Negocis, Premier i InTouch i Private Banking, Banca d'Empreses i Institucions i Corporate and Investment Banking. El BPI ofereix una gamma completa de productes i serveis financers, ajustada a les necessitats específiques de cada segment, a través d'una xarxa de distribució especialitzada, omnicanal i totalment integrada.

L'oferta de productes del BPI es complementa amb solucions de diverses empreses de CaixaBank: Productes d'inversió i Estalvi de BPI Gestión de Activos, Assegurances de vida i Financers de BPI Vida e Pensões, Targetes de CaixaBank Payments & Consumer, i amb la distribució d'Assegurances no vida d'Allianz Portugal i d'Assegurances de crèdit de Cosec.

Prioritats estratègiques 2019-2021



Creixement sostenible de la rendibilitat



Millorar l'eficiència operativa i organitzativa



Accelerar la transformació de l'experiència de client



Consolidar la reputació del banc basada en la qualitat del servei al client i a la societat



Desenvolupar els recursos humans del banc

>> RECONeixEMENTS



Marca d'Excel·lència



Marca de Confiança



Premi Nacional de Sostenibilitat: Igualtat i Diversitat



Millor Reputació del Sector

Indicadors principals



1,8 M

DE CLIENTS
1,9 M EL 2020



4.478

EMPLEATS
4.622 EL 2020



348

OFICINES
424 EL 2020



41.133 M€

D'ACTIU TOTAL
37.564 M€ EL 2020



27.507 M€

CRÈDIT BRUT A LA CLIENTELA
+ 7,3% RESPECTE AL 2020



35.677 M€

RECURSOS TOTAIS DE CLIENTS
+9,4% RESPECTE AL 2020



Fites del 2021

- Nou segment BPI Ciutadans, adreçat a Clients estrangers residents.
- Impuls de la digitalització i millora de l'experiència del client en els canals digitals:
 - El BPI ha estat distingit per 2a vegada com a *Best Private Bank for Digitally Empowering Relationship Managers in Europe* per la digitalització dels seus assessors Financers. El 88% dels clients de Banca Privada s'adhereix als canals digitals.
 - Simplificació en la contractació, cancel·lació i reposició de targetes de dèbit.
 - Disponibilitat de Productes Prestigi amb crèdit immediat, Assegurances de Vida i Assegurances de Protecció associades al crèdit.
 - Comercialització de targetes de crèdit i del catàleg de Productes Prestigi a BPI Net Empresas.
- Consolidació del servei BPI inTouch, amb l'obertura de 3 nous centres i l'ampliació del servei a Clients dels segments No Residents i Premier.
- Implantació de l'Índex d'Experiència de Client (IEX) per avaluar la qualitat del servei de Banca Privada del BPI.

>>> RECONeixEMENTS



Simulador
de Planificació
Financera



Plans d'Estalvi
per a la
Jubilació



Banca –
Productes
de Prestigi

Nous productes i serveis llançats el 2021

CRÈDITS ONLINE

Simulador de Crèdit Hipotecari i inici de contractació de Crèdit Hipotecari en Canals Digitals, amb decisió online i simulador de Crèdit Immediat per a Empreses amb decisió automàtica 100% online i disponibilitat de fons immediata.

BPI SWITCH

Nou producte exclusiu per a clients de Banca Privada que permet rodar la inversió en un entorn fiscalment eficient per part de 10 fons autònoms, de diversos tipus d'actius i amb diversos nivells de risc associat.

LINHA BPI/FEI EGF

El BPI ofereix una línia de 800 M€ per donar suport a les Petites i Mitjanes Empreses (PIMES) portugueses, que garanteix el Fons Europeu d'Inversions.

TPA - ACQUIRING MB I VISA/MATERCARD

Més simples, amb opció de tarifació flexible i dinàmica en funció de la facturació.

APP BPI EMPRESAS

Nova aplicació BPI Empresas, amb un disseny totalment renovat, navegació simplificada, autenticació biomètrica i noves funcionalitats.

BPI BROKER

Llançament de BPI Broker a BPI Net per facilitar el seguiment dels Mercats i permetre més agilitat en la negociació a Borsa.

ASSEGURANÇA VIDA NEGOCIS

Nova assegurança de BPI Vida e Pensões adreçada a empresaris, empleats d'empreses i les seves famílies.

LINHA BPI/PRR

Nova línia de suport adreçada a entitats amb sol·licituds presentades al Pla de Recuperació i Resiliència.

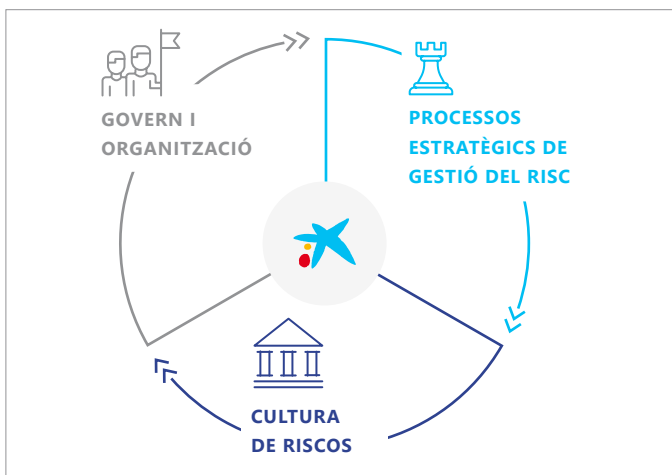


Gestió del risc

El Consell d'Administració, l'Alta Direcció i el Grup en el seu conjunt estan fermament compromesos amb la gestió del risc.

CaixaBank té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà baix, una adequació de capital còmoda i mètriques sobrades de liquiditat, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit al risc que defineix el Consell d'Administració.

Com a part del marc de control intern i de conformitat amb el que estableix la Política corporativa de gestió global del risc, el Grup té un marc de gestió de riscos que li permet prendre decisions fonamentades sobre l'assumpció de riscos de manera coherent amb el perfil de risc objectiu i el nivell d'apetit que aprova el Consell d'Administració. Aquest marc consta dels elements següents:



>> ELEMENTS CENTRALS DEL MARC DE GESTIÓ DEL RISC



01. GOVERN I ORGANITZACIÓ

Es desenvolupa a través de polítiques, normes i procediments interns que asseguren la tutela adequada per part dels òrgans de govern i els comitès directius i també mitjançant l'especialització de l'equip humà.



03. CULTURA DE RISCOS

La cultura de riscos s'articula a través de la formació, la comunicació i l'avaluació i retribució de l'acompliment dels empleats, entre d'altres.



02. PROCESSOS ESTRATÈGICS DE GESTIÓ DEL RISC

per identificar, mesurar, fer el seguiment, controlar i fer el reporting dels riscos:

Identificació i avaluació de riscos. Risk Assessment: exercici semestral d'autoavaluació del perfil de risc del Grup. El seu objectiu és avaluar la situació de risc inherent i la seva tendència, la seva gestió i control i el resultat del seu govern per a cadascun dels riscos del Catàleg. És una de les principals fonts d'identificació de: **riscos emergents**, riscos la materialitat o importància dels quals estigui augmentant de tal manera que podria fer que s'inclouessin de forma explícita en el catàleg de riscos i **esdeveniments estratègics** que afecten un risc o més que, pel seu impacte potencial a mitjà o llarg termini, convé monitorar de manera específica.

Taxonomia i definició de riscos. Catàleg Corporatiu de Riscos: relació i descripció dels riscos materials identificats pel procés de *Risk Assessment* amb revisió anual. Facilita el seguiment i el *reporting*, intern i extern, dels riscos.

Marc d'Apetit al Risc (RAF): eina integral i prospectiva amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup en relació amb els riscos del catàleg.

A continuació es presenten, per als diversos riscos identificats en el Catàleg Corporatiu de Riscos, els aspectes més destacables respecte de la seva gestió i de les seves actuacions en l'exercici 2021:

>> RISCOS DE MODEL DE NEGOCI



>> RENDIBILITAT DE NEGOCI

RISCOS

Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en última instància, assolir un grau de rendibilitat sostenible superior al cost de capital.



>> RECURSOS PROPIS / SOLVÈNCIA

Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió d'aquest risc se suporta en el procés de planificació financera, el qual està subjecte a un monitoratge continuat per avaluar el seu compliment tant en termes d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i d'identificar-ne la causa, s'elevan les conclusions als òrgans de gestió i de govern per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.

Els objectius de solvència del Grup CaixaBank s'han fixat en un ràtio CET1 entre l'11,0 % i l'11,5 % sense considerar ajustos transicionals IFRS9 i en un *buffer* d'entre 250 i 300 punts bàsics sobre el requeriment regulatori SREP (*MDA buffer*).

FITES PRINCIPALS

El 2021, la rendibilitat mesurada com a RoTE s'ha situat per sota del cost de capital i els ingressos *core* retrocedeixen en un context de tipus d'interès baixos.

Malgrat el context econòmic actual, s'observa una recuperació gradual de la producció i un cost del risc en nivells baixos, de [23 pb] el 2021.

D'una banda, una fita rellevant durant l'any 2021 ha estat l'anunci del BCE de no estendre la seva recomanació sobre el repartiment de dividendes per les entitats de crèdit més enllà del mes de setembre de 2021. En aquest sentit, el Consell d'Administració va acordar una distribució de dividend en efectiu del 50 % del benefici net consolidat de l'any 2021, ajustat pels impactes extraordinaris relacionats amb la fusió amb Bankia, pagador en un únic pagament durant l'exercici 2022. De l'altra, després de la integració amb Bankia, les autoritats de supervisió han actualitzat els requeriments mínims de capital aplicables al Grup CaixaBank. D'aquesta manera, el BCE ha actualitzat el requeriment de Pilar 2R i l'ha incrementat en 15 punts bàsics fins a establir-se en l'1,65 %. El Banc d'Espanya, per part seva, ha comunicat que el matalàs de capital d'OEIS¹ s'incrementarà en 25 punts bàsics, fins al 0,50 %, a partir de l'1 de gener de 2023, amb una fase de transició que passa dels 25 punts bàsics actuals, vigents per a l'exercici 2021, fins als 37,5 punts bàsics per a l'exercici 2022. D'aquesta manera, els requeriments mínims de CET1 per a l'entitat fusionada el desembre 2021 se situen en el 8,19 % per a la ràtio de capital ordinari de nivell 1 (CET1), que inclou el mínim regulatori de Pilar 1 (4,5 %), el requeriment de Pilar 2 R1 (0,93 %), el matalàs de conservació de capital (2,5 %), el matalàs OEIS (0,25 %) i el matalàs anticíclic (0,01 %).

¹Altra Entitat d'Importància Sistèmica.

>> RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI



RISCOS

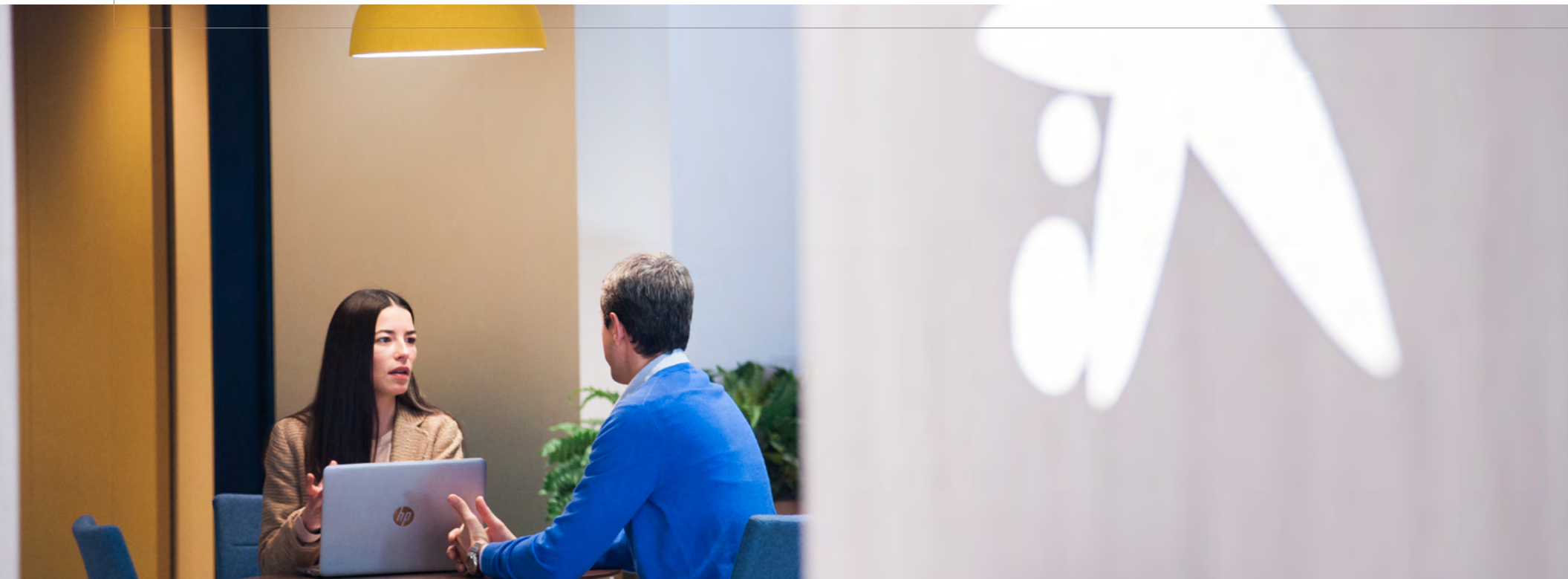
Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.

GESTIÓ DEL RISC

La seva gestió es basa en un sistema descentralitzat, amb segregació de funcions, que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat i la sostenibilitat i l'estabilitat de les fonts de finançament tant en situacions de normalitat com d'estrès.

FITES PRINCIPALS

Els actius líquids totals se situen en 168.349 M€ a 31 de desembre de 2021, amb un creixement de 53.898 M€ anuals, a causa, principalment, de la integració de Bankia i de l'aportació neta de liquiditat pel gap comercial. La LCR (mitjana 12 mesos) se situa en el 320 %, i la NSFR se situa en el 154 % a 31 de desembre de 2021. El finançament institucional puja a 54.100 M€, l'evolució del qual destaca el 2021 per l'èxit en l'accés als mercats amb diversos instruments de deute.



>> RISCOS ASSOCIATS A L'ACTIVITAT FINANCERA



RISCOS

Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant un client o contrapartida, pel deteriorament de la capacitat d'aquest client o contrapartida per fer front als seus compromisos amb el Grup.

GESTIÓ DEL RISC

Correspon al risc més significatiu del balanç del Grup i es deriva de l'activitat bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la cartera de participades, i el seu cicle de gestió comprèn tota la vida de les operacions.

Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:

- Una política de concessió prudent, que es fonamenta en: (i) la relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seva solvència, i (iii) la informació precontractual i els protocols d'informació adequats a les circumstàncies i les característiques personals de cada client/operació.
- Un seguiment de la qualitat dels actius durant el seu cicle de vida basat en la gestió preventiva i el reconeixement primerenc del deteriorament.
- Valoracions actualitzades i precises del deteriorament en cada moment i gestió diligent de la morositat i les recuperacions.

FITES PRINCIPALS

Durant el 2021, el Grup ha continuat participant activament en la canalització de finançament cap a les empreses i altres mesures de suport als particulars a l'empara de les iniciatives legislatives i sectorials per mitigar l'impacte de la situació derivada per la COVID-19. En aquest context, des d'un punt de vista de gestió i control de risc, s'han continuat impulsant els processos de seguiment i de recuperació.

La ràtio de mora s'ha mantingut aproximadament estable durant el 2021 des de la integració de Bankia al mes de març de 2021 al voltant del 3,6 %, nivell al qual s'ha tancat l'any 2021. A més a més, la cobertura dels dubtosos s'ha mantingut àmpliament per sobre del 60 %.



>> RISCOS ASSOCIATS A L'ACTIVITAT FINANCERA



>> ACTUARIAL

RISCOS

Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuàries utilitzades en la tarificació i reserves i l'evolució real d'aquestes.



>> ESTRUCTURAL DE TIPUS

Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.



>> MERCAT

Pèrdua de valor, amb impacte a resultats o a solvència, d'una cartera (conjunt d'actius i passius), a causa de moviments desfavorables en els preus o el tipus de mercat.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió d'aquest risc busca mantenir la capacitat de pagament dels compromisos amb els assegurats, optimitzar el marge tècnic i preservar el valor econòmic del balanç dins dels límits establerts en el marc d'apetit al risc.

La gestió se centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins dels límits establerts en el marc d'apetit al risc.

La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable per sota dels límits d'apetit establerts, que s'han mantingut en els mateixos nivells després de la integració de Bankia.

El mesurament del risc de mercat de la cartera de negociació es fa diàriament mitjançant un model intern sota supervisió regulatòria.

FITES PRINCIPALS

L'any 2021, CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus. Els motius d'aquest posicionament són de caràcter estructural i de gestió.

En concret, des d'un punt de vista estructural i a causa del manteniment d'un entorn de tipus d'interès excepcionalment baixos, ha continuat el creixement de saldos a la vista, parcialment a causa del transvasament de saldos de passiu des d'imposicions a termini fix.

>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL

>> CONDUCTA I COMPLIMENT

RISCOS

Aplicació de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o d'altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió del risc de conducta i compliment no correspon únicament a una àrea específica, sinó a tot el Grup, el qual, a través dels seus empleats, ha d'assegurar el compliment de la normativa vigent aplicant procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

FITES PRINCIPALS

El 2021 s'han integrat al model de gestió del risc de CaixaBank els processos i l'operativa de clients i empleats procedents de Bankia, mitjançant l'aplicació de polítiques i de procediments únics.

Així mateix, s'ha continuat amb els processos de reforç de la cultura i sensibilització a l'organització en l'àmbit de conducta i compliment mitjançant els programes de formació, indicadors de conducta en els reptes corporatius i les sessions de sensibilització, fent-ho extensiu als empleats procedents de Bankia. En aquest sentit, s'ha aconseguit l'objectiu de compliment marcat per a l'any 2021.

El mes de juny de 2021 es va obtenir la certificació ISO 37301 relativa al Sistema de Gestió de *Compliance*, la qual cosa va suposar una revisió integral dels elements que conformen la funció amb l'objectiu de confirmar l'alineament a les millors pràctiques normatives.



>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL



>> LEGAL /
REGULATORI



Veure més detall a
l'apartat Context
regulatori

RISCOS

Pèrdues potencials o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis a la legislació vigent, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos del Grup CaixaBank, de la seva interpretació inadequada a les diverses operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.



>> TECNOLÒGIC

Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del *hardware* o el *software* de les infraestructures tecnològiques a causa de ciberatacs o altres circumstàncies que puguin comprometre la disponibilitat, la integritat, l'accessibilitat i la seguretat de les infraestructures i de les dades.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió del risc legal i regulatori cerca la defensa de la seguretat jurídica del Grup i l'anticipació i mitigació d'impactes econòmics futurs, mitjançant el monitoratge de les propostes normatives, la participació en els processos de consulta pública, la contribució a un marc normatiu previsible, eficient i sòlid i la interpretació dels canvis regulatoris, així com la seva implementació. Addicionalment, es fa a través de la gestió individualitzada de la defensa en processos judicials i extrajudicials i el seguiment de l'impacte patrimonial que aquests processos tenen per al Grup.

La seva gestió consisteix a identificar, mesurar, avaluar, mitigar, monitorar i reportar els nivells de risc que afloren del govern i la gestió de les Tecnologies de la Informació.

Així mateix, els marcs de govern disponibles s'han dissenyat segons estàndards internacionals de prestigi reconegut.

FITES PRINCIPALS

Algunes de les fites legislatives més destacades de l'exercici 2021 han estat la publicació de les normatives o propostes següents: (i) el Reial decret llei (RDL) 5/2021 de mesures extraordinàries de suport a la solvència empresarial; (ii) la Llei 5/2021, que introdueix novetats en relació amb la implicació a llarg termini dels accionistes; (iii) els RDL 7/2021 i 24/2021 que han transposat, entre d'altres, la segona Directiva de Recuperació i Resolució Bancària (BRRD 2), la cinquena Directiva de Requeriments de Capital (CRD 5), la cinquena Directiva de Blanqueig de Capitals (AML5) i la Directiva de Bons Garantits; (iv) noves propostes de revisió del Reglament i la Directiva de Requeriments de Capital (CRR 3 i CRD 6, respectivament) per part de la Comissió Europea; (v) Reglaments Delegats (UE) 2021/2139 i 2021/2178 que introdueixen la nova Taxonomia Climàtica; (vi) llançament de la fase d'investigació de l'Euro Digital per part del BCE i creació del *Market Advisory Group*; (vii) el substitutiu legal per a CHF LIBOR i EONIA; (viii) la proposta de revisió de la Directiva de Crèdit al consum i la consulta pública de la revisió de la Directiva de Crèdit Hipotecari; (ix) propostes de la Comissió Europea per a un nou reglament per crear la nova Autoritat Supervisora Europea PBC/FT (AMLA) i un primer reglament d'obligacions en matèria de PBC/FT; (x) l'endós de l'ús de les Normes Internacionals d'Informació Financera per a contractes d'assegurances (NIIF 17).

El projecte d'integració tecnològica entre Bankia i CaixaBank, que ha culminat amb èxit durant l'últim trimestre de 2021, ha estat la principal fita en aquest àmbit.

>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL

>> FIABILITAT DE LA INFORMACIÓ

RISCOS

Deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades i informació necessàries per avaluar la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank, així com la informació posada a disposició dels grups d'interès i publicada al mercat que ofereixi una visió holística del posicionament en termes de sostenibilitat amb l'entorn i que tingui una relació directa amb els aspectes mediambientals, socials i de governança (principis ASG).

>> MODEL

Possibles conseqüències adverses per al Grup que es podrien originar com a conseqüència de decisions fundades principalment en els resultats de models interns amb errors en la construcció, l'aplicació o la utilització d'aquests models.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió i el control del risc de fiabilitat de la informació es fa, principalment, mitjançant l'existència, el manteniment i el seguiment del funcionament adequat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF) i del Sistema de Control Intern sobre la Informació no Financera (SCIINF), a més d'altres mètriques, procediments i polítiques relacionades amb la informació financera i no financera.

La gestió del risc de model es basa en els tres pilars següents:

- Identificació dels models existents, la seva qualitat i l'ús que se'n fa a l'Entitat.
- Marc de govern, en què la gestió dels models varia a partir de la seva materialitat (gestió a partir del *Tier*).
- Monitoratge, amb un esquema d'indicadors anticipadors de risc de model (KPI), estructurats segons els subriscos principals en què es descompon el risc de model (qualitat, govern, entorn de control).

FITES PRINCIPALS

En el context del procés de fusió entre CaixaBank i Bankia, s'han dut a terme activitats de control sobre la informació financera en paral·lel en els dos entorns tecnològics fins a la integració d'aquests, i també la incorporació i la certificació de controls destinats a assegurar el procés de migració de la informació i el càlcul correcte de l'ajust de combinació de negocis.

Quant al risc de la informació no financera, el 2021 s'ha continuat treballant per ampliar l'abast de l'entorn de control, entre els quals destaquen l'adaptació als canvis organitzatius derivats de la integració i també el monitoratge i la revisió d'indicadors no financers.

Com a fites principals, el 2021 s'ha desenvolupat el marc per a la gestió i el control del risc de model, amb la implicació de les àrees relacionades (desenvolupadors i unitats de validació). Així mateix, s'ha implementat el marc de reporting, que permet donar a conèixer els models més rellevants i també aquells aspectes significatius de la gestió del risc.

>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL



>> ALTRES RISCOS OPERACIONALS

RISCOS

Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la custòdia de valors o el frau extern.



>> REPUTACIONAL

Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança en el Grup CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups fan de les actuacions o les omissions, realitzades o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o bé per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de *Step-In*).

GESTIÓ DEL RISC

La seva gestió consisteix a identificar, mesurar, avaluar, mitigar, monitorar i reportar els nivells de risc que afloren del govern i la gestió de les externalitzacions, del frau extern, de la continuïtat operativa, etc. pretenent evitar o mitigar impactes negatius en el Grup, tant de manera directa com indirecta, per l'afectació a parts interessades rellevants (p.ex. clients), que es derivin del funcionament inadequat de processos o de l'actuació de tercers.

La gestió d'aquest risc vol aconseguir un nivell satisfactori dels principals indicadors de reputació de CaixaBank. En especial, ajudar a impulsar el reconeixement positiu de l'entitat per tots els seus *stakeholders*, a través del diàleg permanent i la comunicació fluida amb tots ells, i també avançar en les mesures mitigadores i preventives d'aquest risc en el si de tota l'organització.

FITES PRINCIPALS

Durant el 2021 s'ha desplegat la funció especialitzada de segona línia de defensa d'«altres riscos operacionals» com ara els riscos de frau extern, continuïtat operativa i externalització. Així mateix, en aquest àmbit, s'ha cobert el projecte d'integració entre Bankia i CaixaBank.

En l'àmbit de govern d'aquest risc, s'ha avançat amb la creació d'un Comitè de Risc Reputacional transversal.

A més a més, s'ha reforçat el reporting a Òrgans de Govern amb noves eines informatives com ara la identificació trimestral de les fites crítiques que afecten reputacionalment el Grup.

En l'àmbit preventiu i de gestió del risc, s'ha reforçat el protocol de gestió de crisis reputacionals i també s'ha reforçat el control d'aquest risc en l'àmbit d'alta de clients.

Així mateix, s'han monitorat els riscos de sostenibilitat segons els criteris ASG (factors ambientals, socials i de govern), principalment, al Comitè de Sostenibilitat.



>> **LES MODIFICACIONS MÉS RELLEVANTS DE LA REVISIÓ DEL CATÀLEG EL 2021:**



01. RISC DE DETERIORAMENT D'ALTRES ACTIUS

Integrar el risc de deteriorament d'altres actius (com ara participades accionaries, actius fiscals diferits, actius intangibles i immobles) com a part del risc de crèdit, en línia amb el tractament regulatori, fins i tot tenint en compte la gestió específica d'algun d'ells.



02. RISC ASG (SOSTENIBILITAT)

Quant al risc ASG (sostenibilitat): es manté com a candidat a emergir en el Catàleg Corporatiu durant l'any 2022, atesa la seva rellevància creixent. En l'actualitat ja està recollit en el Catàleg com a factor transversal en diversos dels seus riscos (crèdit, reputacional, altres riscos operacionals).

Adicionalment, cal mencionar, que CaixaBank incorpora, al Pla de Banca Socialment Responsable que va aprovar el Consell d'Administració el 2017, la integració dels aspectes ASG en la gestió del risc. En aquest sentit, destaca l'estratègia mediambiental que va aprovar el Comitè de Direcció, que es materialitza en una gestió activa dels riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic.

En aquest sentit, les línies de treball de CaixaBank durant l'any 2021, han estat:

- Establir un pla d'acció per complir amb les expectatives supervisores de la Guia de gestió de Riscos Climàtics i Mediambientals del BCE de novembre de 2020.
- Fer una anàlisi de materialitat dels riscos ASG (seguint amb les línies de treball que es van començar en exercicis anteriors) i avançar en l'anàlisi qualitativa i quantitativa dels riscos climàtics, incloent-hi la preparació de l'exercici d'estrès climàtic del BCE.
- Avançar en la classificació de les carteres, en compliment del Reglament de Taxonomia de la UE.
- Subscriure la *Net Zero Banking Alliance*, per la qual es compromet a alinear les seves carteres de finançament als objectius de l'Acord de París i arribar a les emissions netes zero al 2050.

 **Vegeu més detalls en l'apartat Estratègia mediambiental**



02

Línies Estratègiques

- ▶ **Context i perspectives 2022_135**
 - Context econòmic_135
 - Context regulatori_137
 - Context social, tecnològic i competitiu_139
- ▶ **Estratègia_142**
- ▶ **Oferir la millor experiència al client_146**
 - Solucions a clients_147
 - Plataforma de distribució omnicanal_153
 - Experiència de client i qualitat_160
- ▶ **Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles_163**
 - Ciberseguretat_164
 - Tecnologia i digitalització_166
- ▶ **Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa_170**
 - Cultura Corporativa_173
 - Diversitat i igualtat d'oportunitats_179
 - Desenvolupament Professional i Compensació_187
 - Experiència de l'empleat_195
- ▶ **Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera_211**
 - Evolució dels resultats_211
 - Evolució de l'activitat_222
 - Liquiditat i estructura de finançament_225
 - Gestió del Capital_226
 - Ratings_229
 - Remuneració a l'accionista_229
- ▶ **Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat_230**
 - Governança de la Sostenibilitat_230
 - Diàleg amb els Grups d'interès_239
 - Inclusió financera_247
 - Inversió socialment responsable_262
 - Estratègia mediambiental_268
 - Acció social i voluntariat_294
 - CaixaBank Dualitza_299

Context i perspectives 2022

Context econòmic

Evolució global i eurozona

Després de la històrica recessió que va tenir lloc el 2020 (caiguda del 3,1% del PIB mundial), com a conseqüència de la COVID-19 i de les fortes restriccions a l'activitat imposades per contenir-la, l'economia mundial va viure una intensa recuperació el 2021, amb un augment calculat del PIB al voltant del 6%. Les ràpides i contundents polítiques econòmiques iniciades el 2020, i que van seguir durant l'any 2021, juntament amb la retirada gradual de bona part de les restriccions, van donar suport a la recuperació l'any.

Amb tot, s'ha tractat d'una recuperació desigual depenent dels països, de la mateixa manera que el *shock* també va tenir un impacte heterogeni. Així, doncs, quan la pandèmia va esclatar el 2020 i les onades es van anar repetint, el *shock* (tot i ser global) va tenir diverses intensitats locals depenent de les característiques sectorials de l'economia; de l'estratègia més o menys agressiva de confinament; i, finalment, del grau d'estímul econòmic adoptat. I si el *shock* va ser global, però l'impacte local, amb la recuperació està passant una cosa semblant. En aquest sentit, els factors clau que han definit l'any 2021 han estat el grau de vacunació de la població; la capacitat fiscal i monetària de continuar donant suport a l'economia; l'aparició de noves variants del virus, que s'han expandit en contextos de vacunació molt diferents; i la disrupció de les cadenes globals d'aprovisionament. Així, mentre que la Xina no va arribar a contreure's en el còmput anual del 2020 (+2,3%) i hauria crescut al voltant del 8% el 2021; i els EUA ja va arribar als nivells de PIB pre-pandèmia el 2T21 (-3,4% el 2020 i 5,4% calculat el 2021); l'eurozona no arribarà a aquests nivells pre-COVID fins a mitjan 2022 (-6,5% el 2020 i al voltant del 5% calculat el 2021).

De cara als pròxims trimestres, la recuperació econòmica global continuarà, tot i que a un ritme menor. Així mateix, no s'han de menysprear els riscos d'un major debilitament en el ritme d'avenç. En concret, a escala global, hi destaquen l'impacte de



Rebot del PIB mundial el 2021:

+6% (calculat)



Recuperació Zona de l'euro 2022:

+4,1% (previsió)



les noves variants i les interrupcions de la cadena de subministrament global, que al seu torn estan alimentant encara més les preocupacions sobre la inflació a molts països (com ara els EUA). En aquest sentit, la pressió sobre la Fed perquè apugi els tipus d'interès s'ha intensificat, i calculem que ho podria fer fins a 3 vegades el 2022. En l'àmbit més regional, preocupa la crisi de l'empresa immobiliària xinesa Evergrande. Per bé que el contagi financer internacional és limitat, el risc principal prové del contagi en el sector immobiliari nacional, la qual cosa afectaria negativament la taxa de creixement del gegant asiàtic.

A la zona de l'euro, després d'una recuperació notable de l'activitat en el segon i el tercer trimestre de 2021, els últims indicadors mostren un acompliment més feble durant el quart

trimestre. En concret, l'activitat s'ha vist afectada negativament per l'escassetat de subministraments, que està impactant de manera substancial a països com ara Alemanya, atesa la seva alta exposició al sector industrial (especialment en la indústria automotriu, altament integrada en les cadenes de valor globals). Així mateix, l'augment de casos de COVID als països del centre i del nord d'Europa també ha comportat noves limitacions a la mobilitat, amb efectes evidents sobre l'economia. Fins i tot així, calculem que l'any 2021 el PIB de la zona de l'euro haurà crescut al voltant del 5%. Per al 2022, l'avenç anual se n'anirà fins al voltant del 4,1%, amb clares diferències entre països: de més a menys, Itàlia i França; i de menys a més, Alemanya i Espanya. Els principals països de la zona euro recuperaran els nivells de PIB que es van perdre a mitjan 2022.

Evolució Espanya



Al 2021, l'economia espanyola va viure una intensa recuperació de l'activitat i sobretot de l'ocupació, que va recuperar els nivells previs a la pandèmia. Això no obstant, l'evolució durant l'any es va caracteritzar pels alts i baixos. Després d'una arrencada d'any dubitativa, pels efectes de la tercera onada de la pandèmia i la climatologia adversa, l'activitat va reprendre el camí de recuperació durant el segon trimestre gràcies a l'ampli desplegament de la vacunació i la consegüent contenció dels contagis i de la pressió hospitalària. Això, al seu torn, va facilitar la reactivació dels fluxos turístics i de la despesa de les famílies, sobretot en les activitats que requereixen més interacció social i que es van veure més afectades per les mesures restrictives anteriors, com ara la restauració, l'oci i el turisme, de gran importància per a la nostra economia.

En l'últim tram de l'any, l'activitat va mantenir la tònica expansiva, per bé que a un ritme més moderat, en un context de fort repunt de la inflació motivada per l'encariment energètic i de dificultats en alguns subministraments a causa dels colls d'ampolla en les cadenes de subministraments. En el conjunt de 2021, el PIB va créixer un 5,0%, de manera que, al tancament de l'exercici, encara es trobaria un 4,0% per sota dels nivells precisi (quart trimestre de 2019).

Es preveu que, el 2022, la recuperació econòmica es consolidi i el creixement del PIB acceleri fins al 5,5%, de tal manera que el PIB arribaria al nivell precisi del quart trimestre de 2019 durant l'últim trimestre de 2022. La pandèmia encara podrà generar noves onades, però esperem que el seu impacte sobre el sistema sanitari sigui limitat gràcies a l'avenç de les vacunes i que no s'hagin de tornar a introduir mesures severes de restricció a l'activitat. El creixement el 2022 es basaria principalment en tres palanques: la recuperació del sector turístic, l'impacte dels fons europeus i la demanda embassada. Fins i tot així, el 2022 no resta exempt de factors d'incertesa. D'una banda, la crisi energètica que s'està experimentant a Europa ha causat forts augments dels preus energètics que minoren la capacitat de compra de les llars i posen pressió sobre els marges empresarials. L'impacte d'aquesta crisi, tot i ser agut, hauria de ser transitori i els seus efectes s'haurien de moderar un cop passi l'hivern. D'altra banda, les disruptcions en les cadenes de subministraments globals continuaran llastant la capacitat de recuperació del sector industrial, sobretot durant la primera meitat de 2022. Amb tot, la crisi energètica i els problemes logístics esperem que acabin tenint un impacte relativament contingut en comparació amb la magnitud dels factors impulsors del creixement. Si bé no és descartable que apareguin noves onades o noves variants del virus, preveiem que l'impacte sobre l'economia serà limitat, gràcies a l'efectivitat de les vacunes per evitar els casos més greus de la malaltia, raó per la qual no caldria tornar a implementar mesures de restricció a l'activitat.

El creixement el 2022 es basaria principalment en tres palanques: la recuperació del sector turístic, l'impacte dels fons europeus i la demanda embassada

La crisi energètica i els problemes logístics esperem que acabin tenint un impacte relativament contingut en comparació amb la magnitud dels factors impulsors del creixement

Evolució Portugal



El 2021 l'economia portuguesa va registrar una notable recuperació, per bé que l'acompliment va ser irregular durant l'any. Després d'un inici d'any feble, marcat per una nova onada de la pandèmia, a partir del mes de març, amb la retirada gradual de les mesures que restringien l'activitat i la mobilitat, l'economia va notar un dinamisme acusat, amb un avenç del PIB del 4,4% intertrimestral durant el segon trimestre i del 2,9% durant el tercer trimestre. Aquesta recuperació es va veure recolzada per l'èxit del pla de vacunació (amb prop del 88% de la població totalment vacunada, Portugal es va situar al capdavant del rànquing de vacunació a escala mundial), fet que va contribuir a un comportament positiu del turisme durant els mesos d'estiu. Durant l'últim trimestre de l'any, s'espera que el ritme d'expansió del PIB es desacceleri, fet que es veuria reflectit, d'una banda, per l'entrada de l'activitat en un període de més normalitat, i, de l'altra, per alguns factors d'incertesa com ara l'augment dels contagis per COVID-19, les eleccions anticipades previstes per al final de gener de 2022, els colls d'ampolla en les cadenes de producció i l'augment dels preus de l'energia. En el conjunt de 2021, el PIB va créixer un 4,9%, i a final d'any havia reduït la distància respecte al nivell de finals de 2019 a l'1,4%.

Per al 2022, tenint en compte la implantació de possibles restriccions per al control de la pandèmia, possiblement més acusades durant els primers mesos de l'any, preveiem un creixement del PIB del 4,9%. La recuperació del turisme, la recepció de fons europeus i l'estalvi acumulat seran els motors del creixement del 2022 i seran més forts que els factors que poden llastar el creixement (crisi energètica i colls d'ampolla). Això no obstant, l'escenari continua subjecte a certa incertesa que podria resultar desfavorable si els factors negatius persisteixen més temps del que es preveu, o favorable si es dissipen més ràpidament.



Context regulatori

CaixaBank comparteix amb les autoritats públiques les seves opinions sobre els processos regulatoris a través de papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé sigui a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia.

Les actuacions de *public policy* de CaixaBank segueixen un enfocament ampli destinat a afavorir el desenvolupament i el creixement econòmic dels territoris on és present. En particular, cal destacar el suport a les iniciatives regulatòries que busquen reforçar l'estabilitat financera i donen suport al bon funcionament del sector bancari europeu, amb especial atenció a les que ajudin a completar la Unió Bancària, que promouria el desenvolupament d'un marc de resolució efectiu i l'establiment d'un fons de garantia de dipòsits comú. Així mateix, com a entitat socialment responsable, CaixaBank treballa per afavorir el desenvolupament

d'un marc regulatori per a les finances sostenibles que permeti complir amb els objectius de l'Agenda 2030 i els Acords de París sobre el canvi climàtic. En aquest àmbit, es considera important assegurar una transició justa cap a una economia sostenible. Altres activitats estan relacionades amb la promoció de la transformació digital, la millora de la transparència i la protecció dels consumidors.

CaixaBank no contracta serveis directes de lobby o representació d'interessos per posicionar-se davant de les autoritats, sinó que, en general, comparteix les seves opinions a través de diverses associacions per intentar consensuar la posició del sector, la indústria, sense detriment que, en casos específics, es transmetin missatges propis directament als reguladors i les autoritats públiques.

El **Comitè de Regulació de CaixaBank** és l'òrgan encarregat de decidir l'estratègia regulatòria i el posicionament davant de les iniciatives regulatòries i legislatives. Es basa en les anàlisis internes de les propostes regulatòries per identificar possibles efectes negatius o impactes que puguin ser desproporcionats en relació amb l'objectiu regulatori. Un cop s'han analitzat les propostes, el Comitè decideix l'estratègia regulatòria que es canalitzarà a través de les associacions o transmetrà directament la mateixa institució.

La relació amb els partits polítics i les autoritats públiques estan subjectes al Codi Ètic i Principis d'Actuació i la Política Anticorrupció de CaixaBank. Aquests dos elements són essencials per configurar la participació en els processos regulatoris.

El Codi Ètic i la Política Anticorrupció de CaixaBank intenten assegurar no només el compliment de la legislació aplicable, sinó també el ferm compromís amb els seus principis ètics com a signants de Pacte Mundial de les Nacions Unides. Això reflecteix la seva forta determinació en la lluita contra la corrupció en totes les seves formes.

CaixaBank estableix a la secció 6 de la seva política anticorrupció que estan prohibides les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades. A CaixaBank hi ha els controls que calen per assegurar que no es facin donatius a partits polítics.

>> **INICIATIVES PRINCIPALS DE LES QUALS CAIXABANK HA FET UN SEGUIMENT DURANT L'EXERCICI I AMB AFECTACIÓ SOBRE EL GRUP:**

Finances sostenibles



- Reglaments i Actes Delegats sobre taxonomia climàtica i requeriments de divulgació
- Informe EBA estàndards de divulgació informació sobre riscos ASG sota Pilar 3
- Consulta CE informes taxonomia social i taxonomia lligada a objectius mediambientals
- Proposta de Reglament de bons sostenibles europeu
- Proposta de Directiva sobre reporting de sostenibilitat corporativa (CSRD)
- Actes Delegats sobre integració de preferències ASG:
 - MiFID II
 - IDD (*Insurance Distribution Directive*)
 - AIFMD (*Alternative Investment Managers Directive*)
 - UCITS (*Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities*)
 - Solvència II
- Llei Europea del Clima
- Establiment d'un standard setter global (IASB) i un altre d'europeu (EFRAG) d'informació no financera

Mercats



- Reglaments Executius que estableixen un substitutiu legal per al CHF LIBOR i l'EONIA
- Consulta de la CE de l'Estratègia d'Inversor Detallista
- Llei sobre nou règim d'operacions vinculades i implicació a llarg termini dels accionistes
- Revisió ràpida (*quick fix*) del marc de titulitzacions europeu
- RDL de transposició de la Directiva de Bons Garantits
- Consulta de l'ESMA sobre les Directrius de l'Avaluació de la Conveniència i la Millor Execució

Innovació i digitalització



- Llançament fase d'investigació de l'Euro Digital
- Modificació del Reglament eIDAS (*electronic identification and trust services*)
- Reglament sobre mercats de criptoactius (MiCA)
- Reglament sobre el *Digital Markets Act* (DMA)
- Reglament sobre la resiliència operativa digital del sector financer (DORA)
- Reglament sobre normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial (Reglament d'IA)

Estabilitat financera i enfortiment del sector financer



- Mesures de flexibilització en resposta a la COVID-19, entre les quals destaca:
 - El Reial decret llei (RDL) 5/2021 de mesures extraordinàries de suport a la solvència empresarial, així com el Codi de Bones Pràctiques previst al mateix RDL
- RDL 7/2021 i 24/2021 de transposició de:
 - 2a Directiva de Recuperació i Resolució Bancària (BRRD 2)
 - 5a Directiva de Requeriments de Capital (CRD 5)
 - 5a Directiva de Blanqueig de Capitals (AMLD 5)
- Aplicació 2n Reglament de Requeriments de Capital (CRR 2)
- Proposta legislativa del CE de CRR 3 (*Capital Requirements Regulation*) i CRD 6 (*Capital Requirements Directive*)
- Paquet de propostes legislatives del CE en matèria de PBC/FT que inclou, entre altres:
 - Reglament per a la creació nova Autoritat Supervisora Europea PBC/FT (AMLA)
 - Reglament d'obligacions en matèria de PBC/FT
- Consulta EBA actualització de les guies per al Procés de Revisió i Avaluació (SREP)
- Consulta BE eines macroprudencials
- Consulta pública del CE sobre la revisió del marc de gestió de les crisis bancàries i de garantia de dipòsits
- Consulta BCBS sobre el tractament prudencial criptoactius
- Normes Internacionals d'Informació Financera

Protecció al consumidor i transparència



- Revisió de la Directiva de Crèdit al consum
- Consulta revisió de la Directiva de Crèdit Hipotecari
- Circular sobre els models d'estats reservats en matèria de conducta de mercat, transparència i protecció de la clientela, i sobre el registre de reclamacions
- Consulta CNMV de modificació de models d'informes anuals de remuneracions de consellers i de govern corporatiu
- Guia de l'ECB sobre avaluació de la idoneïtat (*fit & proper*)
- Consulta l'Avantprojecte de Llei per la qual es regulen els serveis d'atenció a les persones consumidores i usuàries que actuen en qualitat de clientela



Context social, tecnològic i competitiu

Rendibilitat i solvència del negoci

La millora de la situació econòmica respecte al 2020 ha permès que la rendibilitat de les entitats bancàries recuperi nivells similars als que s'observaven abans de la irrupció de la pandèmia. En particular, la rendibilitat sobre el patrimoni net (ROE, per la seva sigla en anglès) del sector bancari espanyol va arribar al 10,94% durant el tercer trimestre de 2021¹, fet que representa un augment interanual de 13,5 punts percentuals. La millora va ser deguda sobretot als resultats extraordinaris positius del primer semestre de 2021 (en què destaca especialment l'impacte de la fusió CaixaBank i Bankia) i a les menors dotacions a provisions. Excloent-ne CaixaBank i Bankia i, per tant, aquest ajust extraordinari positiu, el ROE agregat del sector va arribar al 9,78%, un nivell similar a les rendibilitats d'abans de l'any 2020.

Això no obstant, els nivells de rendibilitat del sector continuen sent relativament baixos si es comparen amb els d'altres sectors, i continuen situant-se per sota del cost del capital. Això s'explica per una menor capacitat de generació d'ingressos, com a resultat de l'entorn prolongat de baixos tipus d'interès i de la moderació de l'activitat recurrent. En particular, la cartera de crèdit, després de créixer de manera significativa a l'inici de la pandèmia com a conseqüència de les mesures de suport de política econòmica (sobretot les línies d'aval ICO), es va mantenir estable el 2021. Fins al novembre de 2021, la cartera de crèdit al sector privat resident havia augmentat un 0,6% en l'acumulat de l'any, per bé que amb diferències marcades a l'evolució de la cartera de crèdit a llars i empreses no financeres i autònoms.

D'altra banda, la reactivació econòmica ha comportat una reducció dels riscos per a l'estabilitat financera, per bé que l'entorn macroeconòmic és encara exigent i s'observen algunes vulnerabilitats, entre les quals destaquen la vulnerabilitat financera de les llars i les empreses més afectades per les restriccions d'activitat associades a la pandèmia.

Fins ara, la qualitat creditícia s'ha mantingut estable gràcies al ventall de mesures que han desplegat el Govern i el sector (moratòries, ERTE i esquemes de garanties públiques), que

han mitgat significativament els efectes de la pandèmia sobre els ingressos de llars i empreses i han evitat que hi hagi un augment de la morositat important i sobtat. De fet, la taxa de morositat del sector a Espanya va mantenir la tendència a la baixa el 2021 (encara que a un ritme més lent que en els anys anteriors a la pandèmia) i, al novembre de 2021, va arribar al 4,29%, 0,3 punts percentuals per sota del registre de novembre de 2020. A causa d'això, i després de l'important esforç en provisions feta el 2020, el sector ha reduït el 2021 les dotacions a provisions fins a nivells pre-pandèmia, fet que s'ha vist reflectit en la recuperació dels resultats agregats de les entitats.

Amb tot, l'impacte final de la pandèmia sobre la qualitat del crèdit podria trigar encara alguns trimestres a materialitzar-se (fet que podria tenir impacte sobre els resultats de les entitats). Així mateix, tal com apunta el Banc d'Espanya, malgrat la reducció agregada de morositat, s'observen certs senyals de deteriorament de la qualitat creditícia i un comportament heterogeni per sectors d'activitat. En concret, cal destacar el considerable augment (del 53% interanual) dels préstecs en vigilància especial,² particularment en aquells sectors d'activitat més afectats per la pandèmia (hostaleria, transport i fabricació d'automòbils) i un repunt interanual dels refinançaments o de les reestructuracions, indicatiu d'un major ús d'aquest recurs per part de les entitats per facilitar el repagament de crèdits.

Mentrestant, els majors nivells de capital (amb relació a l'anterior crisi 2008-2014) atorguen al sector bancari espanyol més capacitat per absorbir pèrdues potencials, fins i tot en escenaris més adversos. Més concretament, durant el tercer trimestre de 2021, la ràtio de capital CET1 del sector bancari espanyol va augmentar 87 punts bàsics respecte als nivells de 2019¹, fins a situar-se en el 13,66%, mentre que la ràtio LCR es va situar en el 213%, des del 196% de l'any anterior. Així mateix, els resultats de les proves de resistència del Banc d'Espanya mostren com, en un escenari advers, malgrat que les entitats consumirien part del seu capital per absorbir noves pèrdues, el seu nivell de solvència agregat continuaria sent adequat.



El context de contenció d'ingressos de les entitats posa d'especial manifest la necessitat de fer esforços addicionals per reduir despeses d'explotació i millorar els nivells d'eficiència, la qual cosa permetria assegurar la sostenibilitat futura del sector



Vegeu Aconseguir una rendibilitat atractiva



¹ Dades del Banc d'Espanya.

² Un crèdit es classifica en vigilància especial quan s'ha observat un increment significatiu del risc de crèdit des del moment de la concessió, encara que no s'hagi produït cap incompliment. En aquest sentit, els crèdits en vigilància especial anticipen majors probabilitats d'impacte respecte dels crèdits en situació normal.

Transformació digital

Els hàbits i els comportaments més digitals sorgits arran de la pandèmia de la COVID-19 han accelerat el procés de digitalització de l'entorn en què les entitats financeres desenvolupen la seva activitat.

Per al sector bancari, la transformació digital està redundant en un focus creixent en el client i en unes majors exigències per mantenir-lo satisfet (pel que fa a conveniència, immediatesa, personalització o cost). Més concretament, la satisfacció del client s'està convertint en un punt cada vegada més rellevant, atès que el grau de fidelitat dels clients és cada vegada menor, en ser més fàcil canviar d'entitat en un entorn digital. Així mateix, la digitalització del sector bancari està facilitant l'aparició de nous competidors no tradicionals, com ara les *Fintech* i les plataformes digitals *Bigtech*, amb models de negoci que es palanquegen en les noves tecnologies, que eleven els estàndards de qualitat de servei i que accentuen la pressió sobre els marges del sector.

Al seu torn, l'accés a les dades i la capacitat per generar valor a partir d'aquestes dades s'han convertit en una font d'avantatge competitiu important. En particular, l'ús, el processament i l'emmagatzematge de dades acaba sent informació que serveix per crear productes que generin un major valor per al client i que estiguin més adaptats al seu perfil de risc. Addicionalment, s'observa un augment dels casos d'ús i de desenvolupament de noves tecnologies (com ara *Cloud*, Intel·ligència Artificial o *blockchain*) en el sector, per bé que amb diferents nivells de maduresa. En qualsevol cas, l'ús de noves tecnologies en el sector genera la necessitat d'adaptar processos i estratègies de negoci al nou entorn.

La digitalització del sector comporta nombroses oportunitats per generar més ingressos. En particular, gràcies a l'ús de la tecnologia digital, les entitats poden ampliar la seva base de clients i prestar serveis de manera més eficient i a menor cost, ja que poden arribar a més clients potencials, sense que per a això sigui necessari ampliar la xarxa de sucursals al territori. Al seu torn, la digitalització també permet crear noves oportunitats de negoci, per exemple, oferint les seves plataformes digitals perquè tercers

comercialitzin els seus productes o mitjançant nous productes financers que s'adaptin millor a les necessitats de cada client.

D'altra banda, els patrons de pagament estan canviant. La reducció de l'ús de l'efectiu com a mitjà de pagament a favor dels mitjans de pagaments electrònics s'ha accelerat amb la COVID-19. A més, l'àmbit dels pagaments digitals també està evolucionant d'un model dominat gairebé en exclusiva per sistemes de targetes (vinculades a dipòsits bancaris) cap a un model més mixt en què també participen les *Fintech* i *Bigtech* (que comencen a oferir solucions de pagament alternatives) i en què apareixen nous tipus de diners i formes de pagament privades, com les *stablecoins*. En aquest context, els bancs centrals de les principals economies avançades estan avaluant l'emissió (a mitjà termini) de diners digitals de Banc Central com a complement a l'efectiu. A Europa, el BCE va anunciar el mes de juliol passat l'inici de la fase d'investigació de l'euro digital en la qual es perfilaran i definiran elements bàsics del seu disseny.

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una estratègia centrada en l'experiència de client. En aquest sentit, la transformació digital ofereix a l'Entitat noves oportunitats per conèixer els clients i oferir-los una proposta de més valor mitjançant un model d'atenció omnicanal. En particular, CaixaBank disposa d'una plataforma de distribució que combina una gran capillaritat física amb elevades capacitats digitals. N'és una bona prova el fet que l'entitat té més de 10 milions de clients digitals a Espanya. Així mateix, per donar resposta al canvi d'hàbits derivat de la crisi sanitària, l'entitat està posant un èmfasi especial en aquelles iniciatives que permeten millorar la interacció amb els clients a través de canals no presencials. D'altra banda, la transformació digital també està afavorint que s'aprofundeixi en el desenvolupament de capacitats com ara l'anàlisi avançada i la provisió de serveis nadius digitals. Respecte d'aquest últim punt, destaca la proposta d'imagin, un ecosistema digital i plataforma *lifestyle* enfocat al segment més jove, en què s'ofereixen productes i serveis financers i no financers. A més, l'Entitat també està impulsant noves maneres de treballar (més transversals i col·laboratives) i cerca

col·laborar activament amb nous entrants que ofereixen serveis que es poden incorporar a la proposta de valor del grup. En l'àmbit dels pagaments, CaixaBank participa en diverses iniciatives en l'àmbit sectorial que cerquen impulsar noves solucions.

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una **estratègia centrada en l'experiència de client**

Ciberseguretat

La transformació digital és vital per a la competitivitat i l'eficiència de la banca, però també n'augmenta els riscos tecnològics. En aquest sentit, la major operativa digital de clients i empleats fa necessari augmentar el focus en la ciberseguretat i la protecció de la informació. CaixaBank és conscient del nivell d'amenaça existent, per la qual cosa manté un seguiment constant de l'entorn tecnològic i de les aplicacions per tal d'assegurar la integritat i confidencialitat de la informació, la disponibilitat dels sistemes informàtics i la continuïtat del negoci. Aquest seguiment es duu a terme mitjançant revisions planificades i una auditoria contínua (que inclou el seguiment d'indicadors de risc). Addicionalment, CaixaBank fa les anàlisis pertinents per adequar els protocols de seguretat als nous reptes i té un pla estratègic de seguretat de la informació que pretén mantenir l'entitat a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards de mercat. Finalment, l'entitat desenvolupa i distribueix extensos continguts i programes de conscienciació sobre ciberseguretat per a tots els seus empleats, clients i la societat en general.

La transformació digital és vital per a la competitivitat i l'eficiència de la banca, però també **n'augmenta els riscos tecnològics**

Sostenibilitat

L'objectiu de descarbonització de l'economia europea a mitjà termini s'està veient acompanyat per un augment de l'activitat regulatòria a tots els nivells i una pressió creixent (tant d'inversors com de reguladors i supervisors) perquè les empreses ajustin les seves estratègies en consonància.

Entre d'altres, destaca la publicació de normatives i recomanacions que cerquen guiar empreses, inversors i supervisors i dotar-los de prou eines per fer una gestió i governança adequades. En aquest sentit, destaca l'entrada en vigor de la taxonomia verda de la UE, que estableix un sistema de classificació d'activitats sostenibles i l'adopció de l'Acte Delegat¹ de la Comissió Europea, que desplega els requeriments d'informació sobre el grau d'alineació amb la taxonomia per a les empreses subjectes a la directiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). Per a les entitats de crèdit (subjectes a aquesta directiva) s'ha proposat divulgar la proporció de les exposicions que estan dins del perímetre de la taxonomia a partir de 2022 i a partir de 2024, la proporció de les exposicions alineades amb la taxonomia (*Green Asset Ratio*).

Així mateix, en l'àmbit de la supervisió bancària, destaca el pla d'acció del BCE (amb entregables el 2024) per incorporar de manera explícita el canvi climàtic i la transició energètica en el seu marc d'operacions. El pla, que s'implementarà en paral·lel a la introducció d'iniciatives i polítiques europees en l'àmbit del reporting sostenible, intenta assegurar una àmplia divulgació dels riscos climàtics per part d'empreses i entitats financeres i una major comprensió dels riscos climàtics i del seu impacte, de manera que puguin ser tractats com un risc financer més. Addicionalment, destaca el llançament el 2022 d'un test d'estrès climàtic en què s'avaluarà la resistència als riscos climàtics i el nivell de preparació de les entitats de crèdit per abordar-lo (tot i això, aquest exercici no tindrà per ara una repercussió en els requisits de capital dels bancs).

Per part seva, la UE ha aprovat la llei climàtica europea (que fixa l'objectiu de neutralitat d'emissions del bloc al 2050 com un compromís legal) i ha començat a desplegar mesures per reduir les emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle (GEI) i avançar cap a una economia descarbonitzada. En aquest àmbit, el Pla de Recuperació Next Generation UE (NGEU) pot contribuir de

manera significativa a la descarbonització de l'economia europea. En particular, les mesures i les iniciatives que promouen els objectius climàtics constitueixen un dels principals elements del pla de recuperació, que en el cas d'Espanya copen prop del 40% de les transferències europees a fons perdut (27.600 M€). Aquest compromís ofereix una oportunitat única per donar suport a la construcció d'una economia més sostenible a través de l'assessorament i la mobilització d'inversions que accelerin la transició verda i que contribueixin a la mitigació i l'adaptació al canvi climàtic.

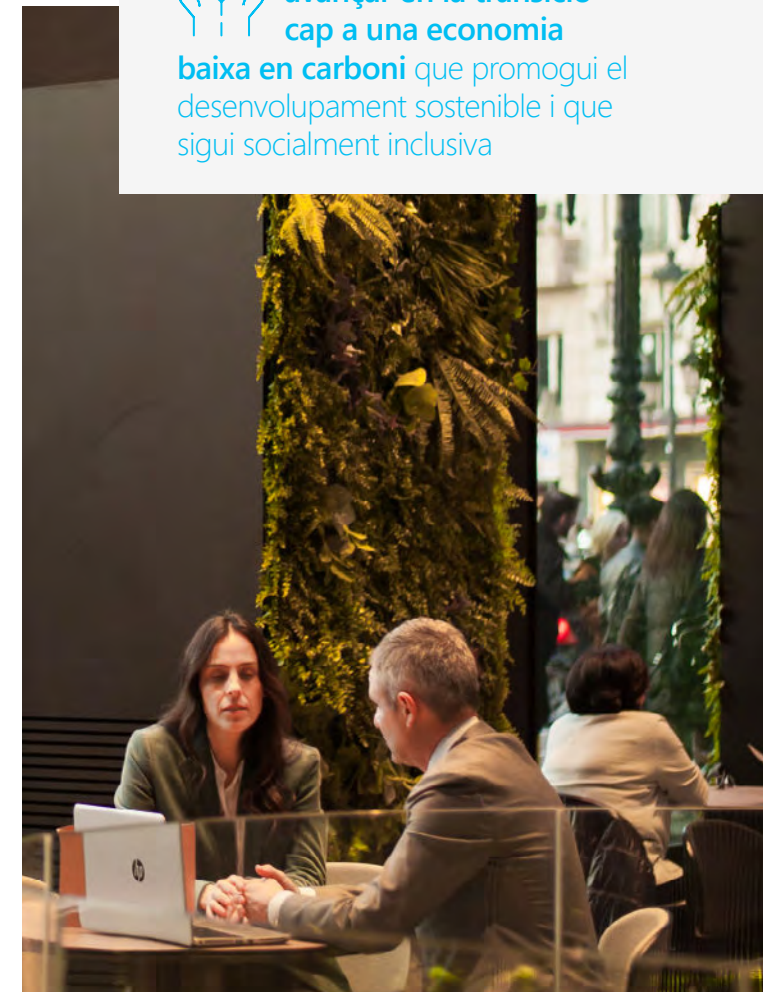
En aquest entorn, CaixaBank considera essencial avançar en la transició cap a una economia neutra en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i que sigui socialment inclusiva.

 **Vegeu més detalls en l'apartat Estratègia mediambiental**

D'altra banda, els aspectes socials i de governança també continuen rebent una atenció creixent per part d'inversors i del conjunt de la societat. En aquest àmbit, CaixaBank mostra un compromís elevat amb la millora de la cultura i la inclusió financera per afavorir l'accés als serveis financers de tots els sectors, i amb polítiques socials actives que van més enllà de l'activitat financera i que pretenen ajudar en els problemes socials. Respecte d'aquest últim punt, l'entitat canalitza i impulsa centenars d'iniciatives socials des de les seves oficines gràcies a la xarxa de voluntaris CaixaBank i a l'aliança estratègica amb la Fundació "la Caixa". Així mateix, a través de l'emissió de bons socials (el 2021 se n'ha emès un per 1.000 M€), l'entitat contribueix a desenvolupar una societat sostenible mitjançant la lluita contra la pobresa i el foment de la creació d'ocupació a les zones més desfavorides.



CaixaBank considera essencial **avançar en la transició cap a una economia baixa en carboni** que promogui el desenvolupament sostenible i que sigui socialment inclusiva



¹ Acte Delegat sobre l'article 8 del Reglament de la taxonomia.

Estratègia

L'any 2021 marca el tancament del Pla Estratègic 2019-2021. Un pla centrat en les persones, que pretenia impulsar la tecnologia al servei de clients i empleats, generar una rendibilitat atractiva per als accionistes i que reforçava el model de banca socialment responsable del Grup.

En definitiva, un pla que perseguia generar valor de manera sostenible per a tots els *stakeholders* de CaixaBank (clients, accionistes, empleats i el conjunt de la societat) i d'acord amb la missió del Grup de contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat.

Això no obstant, el context marcat per la pandèmia de la COVID-19 i el deteriorament de l'entorn econòmic van alterar la consecució de bona part dels objectius financers del Pla (entre ells, el de rendibilitat) els anys 2020 i 2021. Així mateix, la pandèmia també va obligar a ajustar unes quantes prioritats de negoci per reflectir l'empitjorament de l'escenari macroeconòmic. Adicionalment, els canvis que s'han produït arran de la pandèmia —com ara l'augment de l'ús de les eines digitals i remotes per part de clients i empleats— van portar a una redefinició de prioritats del Pla Estratègic 2019-2021 per accelerar encara més la transformació digital de l'entitat i millorar les capacitats del canal digital i també per incorporar la realitat del teletreball per a una part substancial de l'organització.

D'altra banda, el mes de març de 2021 l'entitat va culminar la fusió legal amb Bankia. L'operació, que no estava establerta en el Pla Estratègic 2019-2021, s'ha d'entendre com la resposta estratègica de l'entitat davant els grans desafiaments als quals s'enfronta el sector i que s'han vist agreujats per la pandèmia de la COVID-19. La fusió posiciona CaixaBank en un entorn de fortalesa i estableix les bases per a un creixement sostenible en el futur. D'una banda, la fusió ha consolidat la posició de lideratge del Grup CaixaBank a Espanya, on ara té 21 milions de clients. De l'altra, ha permès que l'entitat pugui aconseguir una grandària crítica per millorar en eficiència i tenir més capacitat d'inversió en tecnologia i innovació, ja que disposa de més robustesa financera i més capacitat per generar rendibilitat de manera sostenible. Això no obstant,

amb la fusió, alguns objectius del Pla Estratègic 2019-2021 van deixar de tenir validesa perquè el perímetre sobre el qual havien estat definits només incloïa CaixaBank. Així mateix, diverses iniciatives estratègiques s'havien de replantejar per adaptar-se al nou context de l'entitat postfusió.

Tot plegat, fa que sigui necessària una actualització estratègica que marqui el full de ruta de la nova Entitat resultant de la fusió per als pròxims anys. En aquest sentit, en l'actualitat s'està abordant la preparació del pròxim Pla Estratègic. S'espera poder presentar el nou pla durant la primavera de 2022.



En l'actualitat s'està abordant la preparació del pròxim Pla Estratègic. S'espera poder presentar el nou pla durant la primavera de 2022



Pla estratègic 2019-2021

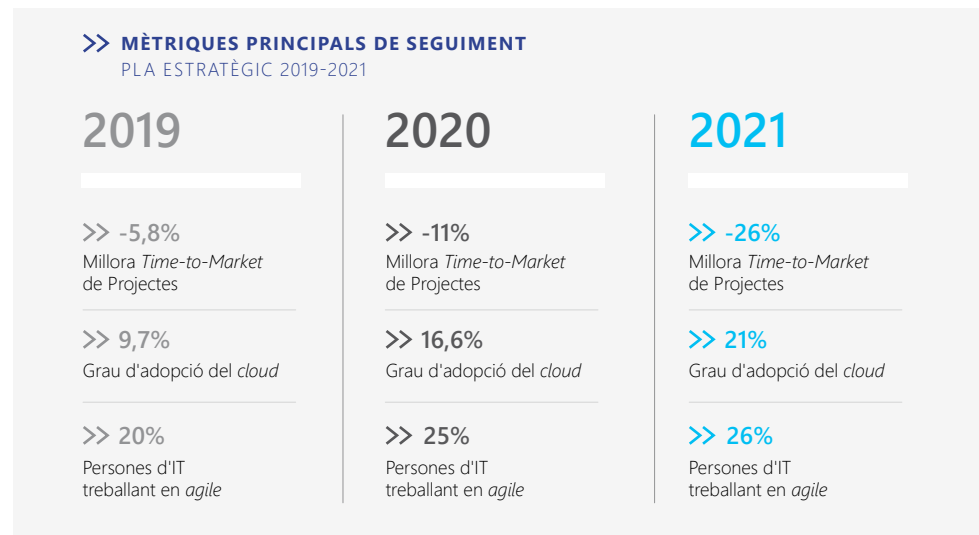
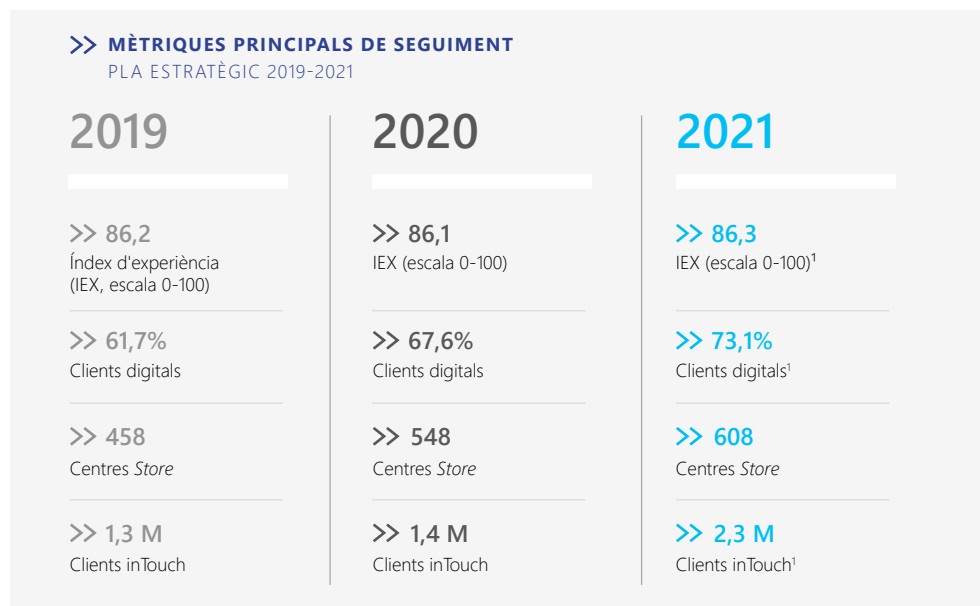
Oferir la millor experiència al client

En els darrers anys, CaixaBank ha donat un impuls al seu model de distribució omnicanal, que combina l'atenció presencial amb la remota, per oferir un servei adaptat a les necessitats dels clients. Així, doncs, durant el període 2019-2021, l'entitat ha avançat en la transformació de la xarxa urbana d'oficines, amb la concentració d'oficines, i ha desplegat el nou model d'oficines *Store*. Així mateix, l'entitat ha continuat potenciant els canals digitals i impulsant nous models d'atenció, com ara el servei en remot inTouch, amb gestor personal.

Així mateix, en l'àmbit de la qualitat de servei i l'experiència de client, en el Pla Estratègic 2019-2021 s'ha donat un fort impuls a la revisió dels *customer journeys* per posar el focus en les necessitats dels clients, s'ha continuat estenent l'ús d'eines d'analítica avançada per personalitzar l'oferta comercial i s'han implantat noves capacitats de màrqueting digital per potenciar les vendes a través de canals digitals. Finalment, el focus en el client també ha portat a l'entitat a continuar aprofundint en la provisió de serveis nadius digitals i de nous models de negoci, entre els quals destaca la nova proposta d'imagin.

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Durant el període 2019-2021, l'entitat també ha apostat per la millora de la flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de la infraestructura d'IT mitjançant la migració contínua de solucions i el processament en el núvol i l'evolució cap a una arquitectura informàtica interna basada en API. Tot això ha permès que l'entitat hagi pogut reduir el *temps d'accés al mercat* de projectes, augmentar l'agilitat en el desenvolupament d'aplicacions i incrementar la resiliència d'IT. D'altra banda, l'entitat també ha continuat aprofundint en l'aplicació de l'analítica avançada en un nombre cada vegada més gran d'àmbits de l'organització.



¹ Mètriques amb l'impacte de la incorporació dels clients de Bankia.

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

En l'àmbit de persones, a més de la integració d'equips després de la fusió, l'Entitat ha continuat impulsat noves maneres de treballar (més transversals i col·laboratives), i posa èmfasi en l'atracció i el desenvolupament del talent i promou el canvi progressiu de perfils d'una bona part de l'organització per augmentar el nombre d'especialistes a tots els segments. Tot això es duu a terme a la vegada que s'ha assegurat que els empleats puguin desenvolupar el seu potencial en igualtat d'oportunitats, fomentant la meritocràcia i la diversitat.

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

La COVID-19 i el deteriorament de l'entorn econòmic han endarrerit la consecució de bona part dels objectius financers del Pla Estratègic més enllà del 2021. Això no obstant, CaixaBank manté una sòlida posició en capital. En particular, l'Entitat ja partia d'una posició de solvència còmoda a l'inici de la pandèmia (CET1 del 12,0% al desembre de 2019) i, al tancament de 2021, CaixaBank continua mantenint un ampli coixí de capital, amb una ràtio CET1 que se situa en el 13,1%³, malgrat l'impacte dels costos de reestructuració.

>> MÈTRIQÜES DE SEGUIMENT PRINCIPALS¹ PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

2019

>> **41,3%**
% de dones en posicions
directives a partir de
subdirecció d'oficina gran²

>> **72%**
Valoració percepció
dels empleats sobre
empowerment

>> **47,3%**
% professionals certificats per
sobre de formació obligatòria
MiFID II

2020

>> **41,6%**
% de dones en posicions
directives a partir de
subdirecció d'oficina gran²

>> **70%**
Valoració percepció
dels empleats sobre
empowerment

>> **15,5%**
% d'empleats amb mesures
de retribució flexible

>> **48,8%**
% professionals certificats
per sobre de formació
obligatòria MiFID II

2021

>> **41,3%**
% de dones en posicions
directives a partir de
subdirecció d'oficina gran²

>> **70%**
Valoració percepció
dels empleats sobre
empowerment

>> **25,9%**
% d'empleats amb mesures
de retribució flexible

>> **48,7%**
% professionals certificats
per sobre de formació
obligatòria MiFID II

>> MÈTRIQÜES PRINCIPALS DE SEGUIMENT PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

2019

>> **7,7%**
ROTE (%)

>> **19,6%**
Ràtio MREL subordinat

2020

>> **6,1%**
ROTE (%)

>> **22,7%**
Ràtio MREL subordinat

2021

>> **7,6%**
ROTE (%)⁴

>> **22,8%**
Ràtio MREL subordinat⁵

¹ Mètriques relatives a CaixaBank, S.A., perímetre prefusió.

² Oficines A i B.

³ Inclou l'efecte de l'IFRS 9.

⁴ Exclou impactes extraordinaris de la integració amb Bankia.

⁵ Exclou 510 M€ de Tier 2 que s'amortitzaran al febrer i inclou l'emissió de Senior Prefered de 1.000 M€ de gener de 2022.

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

CaixaBank ha continuat reforçant el seu posicionament en l'àmbit de la sostenibilitat. En particular, CaixaBank forma part dels principals índexs de sostenibilitat, entre els quals hi ha l'índex Dow Jones *Sustainability Index (DJSI) World*. El 2021, l'Entitat va aconseguir que se l'hi inclogués per desè any consecutiu, i es va situar a la novena posició entre els bancs més sostenibles del món. Addicionalment, l'Entitat va superar amb escreix l'objectiu estratègic d'emissió de 1.500 M€ en bons verds i socials, després de l'emissió de 7 bons per un import de 6.582 M€. CaixaBank també ha continuat avançant en el mesurament i la gestió del risc mediambiental i climàtic, entre d'altres, mitjançant el desenvolupament i la implementació gradual d'una taxonomia verda. En l'àmbit de la inclusió financera, CaixaBank ha mantingut el seu posicionament en proximitat, amb un percentatge de cobertura (mitjançant oficines o gestors) de la població en municipis petits molt similar al de 2019. Així mateix, s'ha continuat reforçant l'accés als serveis financers a través de les microfinances i del banc social MicroBank.



CaixaBank forma part
dels **principals índexs de
sostenibilitat**

>> MÈTRIQES PRINCIPALS DE SEGUIMENT PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

2019

>> Inclusió en el DJSI per
8è any consecutiu

>> Emissió de 1.000 M€
del primer bo social

>> 725 M€ nova concessió
MicroBank

2020

>> Inclusió en el DJSI per
9è any consecutiu

>> 2.000 M€ emesos
en bons ODS

>> 1.625 M€ nova concessió
MicroBank (2019-2020)

2021

>> Inclusió en el DJSI per
10è any consecutiu

>> Emissió de 3.582 M€
de bons ODS

>> 2.578 M€ nova
concessió MicroBank
(2019-2021)

Oferir la millor experiència al client

La personalització de l'oferta, la millora de l'experiència dels usuaris, la creixent importància de l'assessorament, l'augment de la interacció a través de canals mòbils i altres innovacions són tendències que estan canviant el comportament dels clients.

Una de les prioritats estratègiques del Grup és oferir la millor experiència de client, és a dir, situar-lo al centre i construir una relació més emocional entre el client i l'Entitat.



PRIORITATS ESTRATÈGIQUES

- Ser referents
- Relació basada en la proximitat i la confiança
- Aposta per la innovació
- Proposta de valor per a cada segment
- Excel·lència en el servei



PALANQUES

- Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema «més enllà» de la banca
- Continuar transformant la xarxa de distribució per donar més valor al client
- Intensificar el model d'atenció remota digital
- Segmentació i focus en *customer journeys*

 Millor Transformació Bancària del Món el 2021 Euromoney	 Millor banc a Espanya 2021 Euromoney	 Millor banc a Espanya el 2021 Global Finance	 Millor banc a Europa Occidental el 2021 Global Finance	 Banc de l'Any 2021 a Espanya The Banker
 Premis Cinc Estrelles a les categories Simulador de Planificació Financera, Plans d'Estalvi per a la Jubilació i Banca Cinc Estrelles	 Marca bancària de més confiança a Portugal el 2021 Seleccions Reader's Digest	 Marca d'excel·lència el 2021 Superbrands		



Solucions a clients

Ser referents, la confiança dels clients es tradueix en quotes de mercat elevades

ESPANYA

			Variació vs. 2020 (p.)	Variació vs. 2019 ¹ (p.)
Banca detallista	Crèdits	24,2%	+8,0	+8,2
	Dipòsits	25,2%	+9,6	+10,0
Particulars	Domiciliació pensions	33,7%	+13,6	+13,7
	Crèdit finalitat habitatge	25,9%	+10,7	+10,2
Empreses	Crèdits a empreses	23,7%	+7,2	+8,3
Recursos sota gestió	Plans de pensions	33,9%	+7,6	+8,4
	Fons d'inversió	24,5%	+6,9	+7,4
Assegurances	Assegurances de vida-estalvi	34,7%	+4,8	+6,0
	Assegurances vida-risc	23,3%	+1,8	+3,9
	Assegurances de salut ³	28,9%	-1,6	-1,2
Sistema de pagament	Facturació targetes	32,7%	+9,5	+9,2
	Facturació TPV	36,7%	+10,2	+9,2

¹ Des de l'inici del Pla Estratègic 2019-2021.

² Dades de novembre de 2021.

³ Dades de setembre de 2021.

PORTUGAL

			Variació vs. 2020 (p.)	Variació vs. 2019 ¹ (p.)
Crèdits²	11,1%	+0,4	+0,7	
Crèdit finalitat habitatge²	13,2%	+1,0	+1,3	
Dipòsits²	10,9%	+0,3	+0,8	
Domiciliació de nòmines²	9,7%	+0,1	+0,0	
Fons d'inversió²	17,2%	-1,6	-2,8	
Assegurances²	12,3%	+0,9	+1,1	

43%

#1 EN PENETRACIÓ
CLIENTS PARTICULARS
(ESPANYA)

32%

#1 BANC PRINCIPAL
PER A CLIENTS
PARTICULARS
(ESPANYA)

Resposta a les 4 experiències vitals a través d'una potent plataforma i aliances estratègiques

Tenir fàbriques en propietat i establir acords estratègics amb altres companyies líders en els seus segments permet oferir al client la millor proposta de valor, d'una manera eficient.

BANCA DIÀRIA

DIA A DIA

Fer el dia a dia del client més fàcil i estar present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment en què ens necessiti.

64.214 M€
FACTURACIÓ
TARGETES

50.893 M€ EL 2020

713.243
PUNTS
DE VENDA

438.889 EL 2020

3 M
CLIENTS
DE BIZUM

Comercia Global Payments
(20% de participació)
#1 Mètodes de pagament

CaixaBank
PAYMENTS & CONSUMER

Aliances per millorar la proposta de valor amb nous serveis



PRINCIPALS PRODUCTES

- Comptes
- Pagaments
- Transferències
- Rebuts
- Targetes
- Donatius

ASSEGURANCES I PROTECCIÓ

DORMIR TRANQUIL

Ser al costat dels nostres clients per cuidar allò que és important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.

11.294 M€
PRIMES
COMERCIALIZADES

9.609 M€ EL 2020

4.815 M€
PRESTACIONS
ABONADES

4.171 M€ EL 2020

>985.000
PÒLISSES MYBOX
COMERCIALIZADES

587.000 EL 2020

VidaCaixa
#1 Assegurances de vida

SegurCaixa Adeslas
(49,9% de participació)
#1 Assegurances de salut

PRINCIPALS PRODUCTES

- Assegurances vida-risc
- Assegurances no-vida (salut, llar, auto, decessos...)
- Serveis de protecció de la llar i personals

FINANÇAMENT

GAUDIR DE LA VIDA

Facilitar finançament al client per fer realitat les seves il·lusions i els seus projectes actuals i de futur

>22.700
OPERACIONS
DE RENTING
DE COTXES

13.585 EL 2020

>155.000
OPERACIONS
A WIVAI
(CANALS DIGITALS)

953 M€
MICROCREDITIS I ALTRES
FINANCES AMB IMPACTE
SOCIAL CONCEDITS

900 M€ EL 2020

CaixaBank
PAYMENTS & CONSUMER

Wivai

MicroBank

Acords amb fabricants per finançar i distribuir



PRINCIPALS PRODUCTES

- Préstecs hipotecaris
- Préstecs personals
- Préstecs al consum
- Project Finance
- Avals
- Línies de circulant
- Microcrèdits

ESTALVI A LLARG TERMINI

PENSAR EN EL FUTUR

Ajudar els nostres clients a planificar el seu estalvi i afrontar el futur amb total seguretat

114.010 M€
RECURSOS GESTIONATS
(ASSEGURANCES I PLANS DE
PENSIIONS)

96.467 M€

110.089 M€
FONS D'INVERSIÓ,
CARTERES I SICAV

71.315 M€ EL 2020

VidaCaixa

CaixaBank
ASSET MANAGEMENT

#1 Fons d'inversió

PRINCIPALS PRODUCTES

- Fons d'inversió
- Carteres gestionades
- Unit Link
- Rendes vitalícies
- Plans de pensions
- Assegurances d'estalvi
- Valors i altres instruments financers

Creació de propostes de valor especialitzades

La cerca de la millor experiència de client ha suposat un nivell d'especialització i personalització més alt i, en conseqüència, la creació de negocis o centres especialitzats en què gestors formats en àmbits concrets ofereixen serveis d'assessorament financer específic, ja que entenen la realitat dels nostres clients de prop.

AgroBank

L'oferta d'AgroBank s'adreça a tots els clients que pertanyen al sector agroalimentari i cobreix tota la cadena de valor; és a dir, producció, transformació i comercialització.



>> LA PROPOSTA D'AGROBANK ES BASA EN 4 EIXOS

01. L'oferta de productes i serveis més completa

02. L'especialització d'oficines i d'equips

03. Accions d'impuls al sector

04. Innovació i transformació digital del sector



503.562

CLIENTS
343.000 EL 2020



1.175

OFICINES
ESPECIALITZADES
EN EL SECTOR
AGROALIMENTARI

1.650

OFICINES RURALS EN
MUNICIPIIS DE MENYS DE
10.000 HABITANTS



45,3%

QUOTA DE
PENETRACIÓ
AUTÒNOMS
AGRARIS

+17,71 P. B.
REPECTE AL 2020




17.391 M€

DE NOVA PRODUCCIÓ EN
FINANÇAMENT A CLIENTS DEL
SEGMENT

7.954 M€ EL 2020

Fites de 2021 – Compromís i impuls del sector

 Extensió del Conveni de col·laboració amb el **Ministeri d'Agricultura Pesca i Alimentació** per impulsar conjuntament el sector durant els pròxims anys.

 Adhesió a la **Xarxa Rural Nacional del Ministeri d'Agricultura Pesca i Alimentació** per donar suport als municipis rurals i impulsar el desenvolupament rural per evitar l'exclusió financera.

 **Aliança amb l'European Innovation Council (EIC)** per accelerar la digitalització del sector del camp, implantant a Espanya solucions d'innovació de les millors *start-ups* europees.

 **Programa de Diversitat AgroBank** per a la diversitat i fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural:

1. Convenis específics amb **AFAMMER¹** i **FADEMUR²**
2. Formació per a l'**Accés de Dones als Òrgans Rectors de Cooperatives Agroalimentàries**

- Presentació del **tercer estudi del sector agroalimentari**, de la mà de CaixaBank. Research en què hem tractat temes com ara:
 - La recuperació postCOVID
 - Així avança el sector agroalimentari cap a la sostenibilitat
 - El sector porcí espanyol travessa el seu moment més dolç
 - El sector del vi espanyol, símbol de tradició i referent mundial
- **XIV edició dels Premis Emprenedor XXI** en què amb el **Premi Llabor XXI** premiem la millor *start-up* que impulsi assolir els reptes del sector.
- **Càtedra AgroBank**, en col·laboració amb la Universitat de Lleida, ha promogut la transmissió de coneixement científicotècnic del sector.
- Desenvolupament, juntament amb **CaixaBank Dualitza**, d'accions amb l'objectiu d'unir formació i agricultura i preparar futurs professionals del sector a través de l'FP.
- Llançament del Préstec **Agroinversió Transició Ecològica**, destinat a impulsar l'agricultura ecològica.
- Realització de **6 jornades tècniques AgroBank** en formats presencial i digital, de temàtiques tan rellevants com els fons NGEU, la Nova PAC 2023-2027, innovació i transformació digital en la gestió de l'aigua o l'impuls a la Dona Rural.
- **Revista AgroBank, Blog i XS**: Avançant cap a la digitalització, 98.400 clients han rebut els números en format digital.
- Presència a les **principals fires sectorials** que van reunir més de 150.000 visitants, empreses i professionals del sector agropecuari i pesquer.



¹ Confederació de Federacions i Associacions de Famílies i Dones del Medi Rural.

² Federació d'Associacions de Dones Rurals.



dayOne és un nou concepte de serveis financers exclusivament creats per acompanyar *start-ups* i *scale-ups* globals amb activitat a Espanya amb un gran potencial de creixement.

L'Entitat té 6 centres d'empresa a Madrid, Barcelona, València, Sagossa, Màlaga i Bilbao. Els *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajudin a fer créixer el seu negoci i els inversors interessats en empreses innovadores amb potencial de creixement.

A més d'oferir una línia de productes i serveis especialitzada per a aquests clients, CaixaBank posa a la seva disposició la seva xarxa de contactes per tal d'impulsar i promoure l'economia de la innovació a través de tots els seus agents.

D'altra banda, *DayOne* ha dissenyat i promou un programa d'iniciatives enfocades al *networking* a la mida dels emprenedors i inversors.



Des que es va crear el 2007, el programa ha invertit **6,7 M€ en premis** en metàl·lic i accions d'acompanyament que han beneficiat més de **430 empreses**

>> PREMIS EMPRENEDOR XXI

El 2021, s'ha iniciat la 15a edició dels Premis Emprenedor XXI. Aquesta és una iniciativa que impulsa *DayOne* que té com a objectiu identificar, reconèixer i acompanyar les empreses innovadores de creació recent amb més potencial de creixement. Aquests premis estan coatorgats amb el Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme a Espanya i amb el BPI a Portugal.

EDICIÓ 2021



763

**EMPRESSES PARTICIPANTS
D'ESPANYA I PORTUGAL**

955 EL 2020



0,8 M€

EN PREMIS
(METÀL·LIC, FORMACIÓ INTERNACIONAL
I VISIBILITAT)

0,8 M€ EL 2020



Els premis tenen el suport de l'Ambaixada d'Israel a Espanya i ANI a Portugal, que atorguen sengles accèssits a la innovació. A més, amb motiu del 15è aniversari dels premis, s'atorgaran 2 accèssits addicionals: a la millor solució *Deeptech* i al projecte amb més Impacte Social.

Banca XXI. La transformació digital i tecnològica del sector financer: solucions innovadores que aportin valor a l'oferta de productes i serveis del sector financer (banca i assegurances).

Ciutat XXI. Ciutats més sostenibles, segures, connectades i adaptades: dirigit a empreses que plantegin solucions per fer que les ciutats i els pobles on vivim siguin més sostenibles, segurs, connectats i amb mobilitat adaptada.

Planeta XXI. La sostenibilitat mediambiental, un planeta millor per a les noves generacions: aquest repte cerca propostes innovadores que ajudin a trobar la millor solució per a un estil de vida menys agressiu amb els recursos naturals.

Silver XXI. Assegurar l'envelliment actiu i una vida llarga i sana a través de la tecnologia: aquest repte s'adreça a sectors com ara l'*agetech*, ciències de la vida, *e-health*, mobilitat reduïda, turisme sènior, esport, *fitnes*... En definitiva, es tracta d'innovar en tot allò que ajudi a millorar la salut dels ciutadans a través de la tecnologia.

Lavor XXI. Transformació digital i innovació en el sector agroalimentari: solucions tecnològiques relacionades amb la indústria agroalimentària per establir una producció més eficient, efectiva, sostenible i saludable.

Viu XXI. Digitalització, nous models de negoci i reactivació del sector hotelier, restauració, turisme i oci: solucions que ajudin a la reactivació del sector i també nous models de negoci innovadors i solucions que contribueixin a la seva digitalització.



01.

DayOne ha creat una comunitat virtual d'emprenadors. **DayOne AlumniXXI** neix amb l'objectiu d'ajudar les *start-ups* en el seu desenvolupament mitjançant l'intercanvi de coneixement, idees i experiències entre els guanyadors dels premis. A més a més, pretén afavorir les seves oportunitats de negoci i l'accés a inversió.

02.

A més, *DayOne* organitza l'**Investors Day Emprenador XXI** per posar en contacte els guanyadors dels premis amb l'ecosistema inversor.

03.

El 2019 va néixer, en col·laboració amb el Centre d'Innovació i Iniciativa Emprenadora de l'IESE, l'**Observatori DayOne** de Startups a Iberia, amb l'objectiu de generar informació i investigació del teixit de *start-ups* a Espanya i Portugal. Se n'ha publicat el tercer informe¹ corresponent a la 14a edició.



Plataforma de distribució omnicanal

El creixement dels canals digitals, especialment del canal mòbil, és un dels canvis principals en el sector financer dels últims anys, però fins i tot així les oficines continuen tenint una importància clau.

L'última dècada ha representat per a CaixaBank una etapa intensa d'optimització de la xarxa de distribució, durant la qual ha reduït el nombre d'oficines i ha augmentat la seva eficiència apostant per l'especialització, alhora que desenvolupat canals digitals i remots.

CaixaBank consolida la xarxa comercial més important del sector financer a Espanya, amb presència en més de 2.200 municipis, en 420 dels quals és l'única entitat amb representació

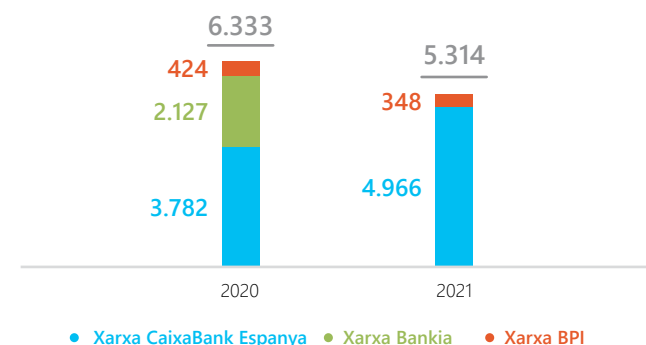
CaixaBank ha manifestat el seu compromís de mantenir el servei a totes les poblacions on ara és present

Redimensionament de la xarxa

CaixaBank ha iniciat el 2021 el procés d'integració de més de 800 oficines com a conseqüència de la fusió amb Bankia. Després d'aquest procés, la xarxa de sucursals físiques de CaixaBank continuarà sent la més extensa a Espanya i tindrà igualment la xarxa de caixers automàtics més àmplia, que permeten fer fins a 250 operacions diferents.

D'aquesta manera, l'entitat posa en marxa la racionalització de la seva xarxa de sucursals, evitant així els solapaments que es produïen sobretot en determinats territoris com ara Madrid, la Comunitat Valenciana, les illes Balears, Andalusia oriental o Múrcia.

Més del 90% de les oficines que s'integren, ara operen en altres sucursals que estan a menys de 500 metres de distància, i d'aquest percentatge, gairebé el 70% és a menys de 250 metres. L'entitat ha triat els locals que, per mida i situació, s'adapten millor a les necessitats dels clients. El 52% d'aquests locals provenen de CaixaBank, mentre que el 48% restant correspon a l'antiga xarxa de Bankia. Amb la finalitat d'informar els clients sobre el canvi d'oficina, l'entitat està duent a terme un procés d'acompanyament i comunicació als usuaris a través de cartes físiques, newsletters, missatges push a CaixaBankNow, correu electrònic i SMS.



XARXA ESPANYA



- 4.615 Retail
- 208 Banca Empreses
- 127 Banca Privada
- 15 Institucional Banking
- 1 Corporate Banking



XARXA A PORTUGAL



- 297 Retail
- 29 Banca Empreses
- 22 Premier / Privada



¹Inclou una oficina a Suïssa.

>> MODEL URBÀ

CaixaBank ha accelerat, el 2021, el desplegament del model urbà d'oficines *Store*, 608 el 2021. Aquestes sucursals, amb les quals l'entitat pretén oferir una millor experiència per al client, són més grans que les convencionals, tenen un horari d'atenció ininterromput de matí i tarda, un equip de gestors especialistes i més serveis comercials i tecnològics. L'objectiu és arribar a les 725 el 2022.

D'altra banda, CaixaBank disposa de centres d'atenció al client amb el concepte *All in One* a Barcelona, València, Madrid i Eivissa. Aquestes oficines *flagship*, a més d'assessorament financer, també ofereixen al client espais de *coworking* i s'imparteixen jornades de formació i altres esdeveniments.

4 CENTRES ALL IN ONE
2 EL 2020

608 CENTRES STORE
548 EL 2020

>> MODEL RURAL

CaixaBank té 1.650 oficines rurals situades en poblacions de menys de 10.000 habitants. A més a més, CaixaBank disposa d'iniciatives especials per reforçar el servei en l'àmbit rural, com ara les **oficines mòbils (ofibusos)**, que donen servei a 270.000 persones de 426 municipis.

L'Entitat té 16 oficines mòbils que presten servei a onze províncies: Àvila, Burgos, Castelló, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Segòvia, Toledo i València.



Les oficines mòbils són clau en l'estratègia de CaixaBank per evitar l'exclusió financera de les zones rurals

Cadascuna de les oficines mòbils té rutes diàries diferents i, dependent de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'entitat pels sectors agrícola i ramader.

Projecte ATMNow

CaixaBank inicia el desplegament de la seva nova plataforma tecnològica per a caixers, *ATMNow*, dissenyada per transformar per complet l'experiència d'usuari i incorporar nous serveis i funcionalitats.

La nova plataforma s'ha creat amb l'objectiu d'oferir als caixers la mateixa operativa i imatge que a través de *CaixaBankNow*, el canal de banca en línia accessible per web i mòbil. Malgrat que les característiques tecnològiques dels dispositius són totalment diferents, *ATMNow* implica una adaptació completa pel que fa als caixers de l'experiència d'ús i la qualitat de servei de la banca digital de CaixaBank.

A més a més, *ATMNow* aporta als caixers de CaixaBank nous serveis i funcionalitats que faciliten una interacció més intuïtiva i fluida. Entre altres innovacions, per exemple, millora el procés de reintegrament d'efectiu, que queda reduït a només dos passos.

També destaca la incorporació de tecnologia de personalització del menú d'opcions perquè cada usuari tingui, a la primera pantalla, accés directe a les seves operacions i opcions més habituals. Aquesta adaptació la farà el sistema per defecte, cada vegada que el client comenci a utilitzar el caixer amb la seva targeta i sense necessitat de fer configuracions especials. D'altra banda, les pantalles del caixer s'han redissenyat per poder tenir més espais on oferir informació d'ajuda a l'usuari.

ATMNow és un projecte dissenyat amb noves metodologies *agile* i de *design thinking*. En el procés s'ha comptat amb l'opinió i la participació de clients de diverses edats i perfils i també de grups d'empleats de l'entitat financera.

El desplegament d'*ATMNow* anirà acompanyat d'una nova onada d'instal·lacions de la tecnologia de reconeixement facial, del qual CaixaBank ha estat pioner a escala mundial, i que facilita fer reintegraments reduint el contacte físic dels clients amb la superfície dels caixers, alhora que reforça la seguretat d'ús dels terminals.

142

CAIXERS DE TOT
ESPANYA DISPOSEN
DE TECNOLOGIA DE
RECONeixEMENT
FACIAL



Desenvolupament de la millor oferta digital

CaixaBankNow

CaixaBankNow agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat en sota mateix concepte.

>> LA PENETRACIÓ DIGITAL MÉS IMPORTANT

~40%

PENETRACIÓ ENTRE
CLIENTS DIGITALS (ESPANYA)¹

>> EL CLIENT DE CAIXABANK ÉS OMNISCANAL (DIGITAL I FÍSIC)

10,5 M

DE CLIENTS DIGITALS
(CLIENTS NOW) 6,9 M EL 2020

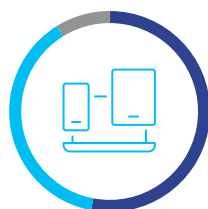
73,1%

67,6% EL 2020

>> DETALL DELS CLIENTS DIGITALS



14,3% 100% digital
85,7% Omniscanal



53,8% Mobile
39,1% Mobile + Web
9% Web

72%

MÉS MARGE DEL CLIENT
OMNISCANAL RESPECTE DEL
CLIENT FÍSIC

47,4%

MÉS VINCULACIÓ MITJANA DEL
CLIENT OMNISCANAL RESPECTE
DEL CLIENT FÍSIC

3,0 M

DE CLIENTS ES CONNECTEN
DIÀRIAMENT
2,5 M EL 2020



Millor Banc digital en banca de particulars a Espanya 2021 segons Global Finance

Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental per Global Finance per tercer any consecutiu



Premi a la millor transformació bancària el 2021 segons Euromoney



Innovador Global 2021 EFMA-Accenture

>> EL CANAL MOBILE CLAU

Now Mobile és una aplicació amb personalització i intel·ligència artificial que permet signar les transaccions des del mòbil.

1,15 M

DE COMPRES FETES
AMB EL MÒBIL
1,09 M EL 2020

3,8 M

DE TARGETES BAIXADES AL
TELÈFON MÒBIL
2,3 EL 2020

>> COMERCIALIZACIÓ PER CANALS DIGITALS

El canal digital es va transformant en un canal generador de vendes i aquests últims anys ha mantingut un creixement sostingut.

% DE VENDES A CANALS DIGITALS

31%
PLANS DE
PENSIONS

28%
FONS D'INVERSIÓ I
CARTERES

12%
TARGETES

BPI NET



51,1%

CLIENTS DIGITALS
46,7 EL 2020

El 2021 es van efectuar nous desenvolupaments als canals digitals per tal de millorar l'experiència del client, l'eficiència i el suport als Gerents Comercials.

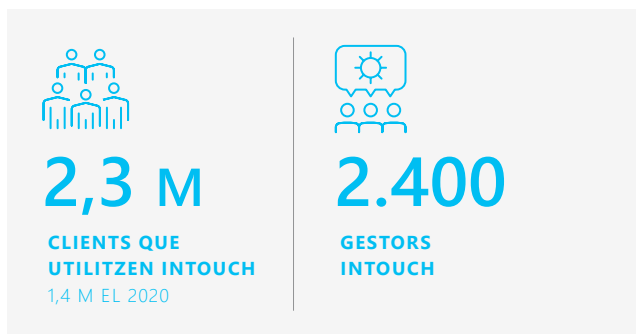
Els nous desenvolupaments i evolucions es van donar tant als canals digitals per a clients particulars com per a empreses.

inTouch

inTouch és un model de relació amb els clients financers que uneix les eines de comunicació remota (videotrucada, trucada de veu, correu electrònic, WhatsApp, etc.) amb la relació de confiança que proporciona un gestor expert. El servei es basa en la figura d'un gestor especialitzat que, amb el suport de les capacitats tecnològiques de CaixaBank, pugui atendre les necessitats dels clients a través de tota mena de canals a distància.

Per les seves característiques, és un servei indicat especialment per a clients que es relacionen amb l'Entitat principalment a través dels canals digitals. D'aquesta manera, poden comptar amb l'ajuda d'un gestor expert per resoldre les seves consultes a través del canal de comunicació que prefereixin.

El client disposa d'un gestor de referència al qual pot adreçar consultes, amb un compromís de resposta en 24 hores. A més de resoldre dubtes, el client també pot rebre assessorament especialitzat sobre productes i, si vol, fer la contractació íntegrament de manera digital.



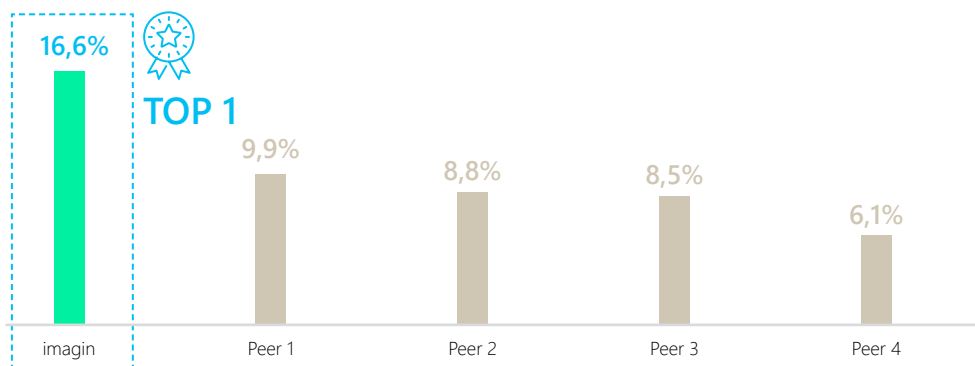
CaixaBank potenciarà inTouch mitjançant la incorporació de 900 nous gestors, tots ells procedents d'altres posicions al banc, i l'obertura de tres nous centres ubicats a Còrdova, Huelva i Lleó. D'aquesta manera, inTouch sumarà un equip de 2.400 gestors i 26 centres en total.

Amb aquesta estructura, inTouch es planteja superar la xifra de 4 milions de clients el 2022.





2021 CONSOLIDACIÓ COM A LÍDER DIGITAL



Font: Rànquing de Smartme Analytics d'usuaris actius d'aplicacions mòbils de nova banca digital i fintech (novembre de 2021).

imagin, la plataforma de serveis digitals i estil de vida que impulsa CaixaBank, creix un 23% en nous usuaris i consolida el seu lideratge entre els primers neobancs i fintechs, amb una quota d'usuaris actius del 16,6%.

També el rànquing d'AQMetrix atorga a la plataforma la màxima valoració en experiència d'usuaris entre els neobancs a Espanya.

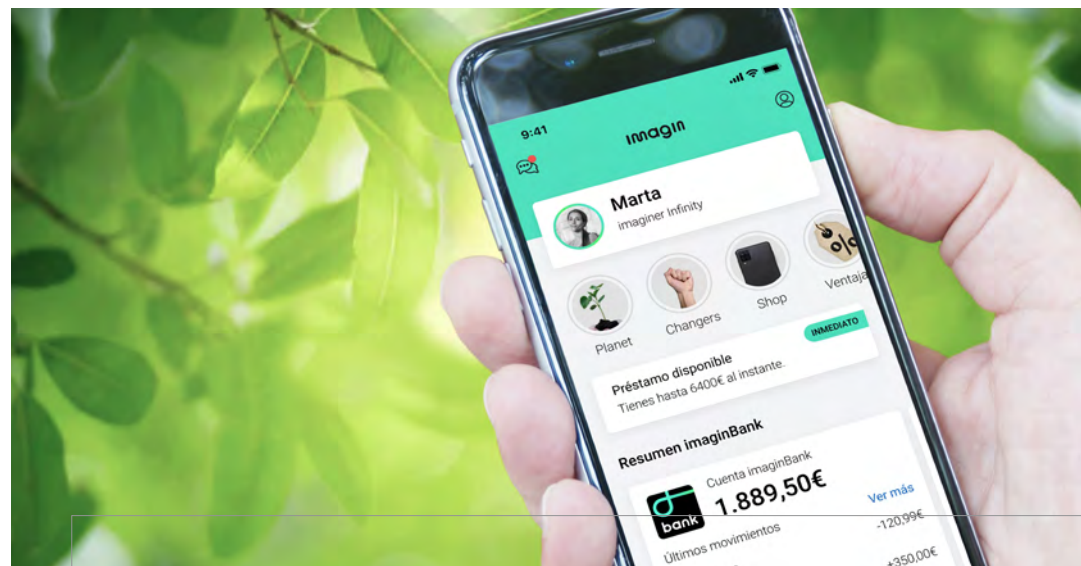
A més de créixer en nous usuaris, imagin també ha aconseguit augmentar la fidelització de qui ja eren imaginers.



imagin de banc només mòbil a la comunitat *lifestyle* per promoure la fidelització dels clients 100% digitals

3,7 M s'usuaris

1 M DELS QUALS SÓN MENORS D'EDAT
3 M EL 2020



60%

DELS USUARIS D'IMAGIN ACCEDEIXEN A L'APLICACIÓ MÉS DE TRES VEGADES A LA SETMANA



23 M

D'ACCESOS A L'APLICACIÓ



4,2 M

D'OPERACIONS MENSUALS DE BIZUM A TRAVÉS D'IMAGIN



Tres propostes de valor diferenciades en funció de l'edat



IMAGINKIDS (DE 0 A 11 ANYS)

Amb èmfasi en l'educació financera a través de jocs i pensada perquè els pares decideixin quan i com s'utilitza. Ofereix tot el contingut gratuïtament, fins i tot encara que la família no sigui clienta de CaixaBank.



IMAGINTEENS (PER A ADOLESCENTS DE 12 A 17 ANYS)

Iniciació en la gestió de les finances personals i primeres compres a través d'una eina gratuïta de gestió de la paga familiar i una targeta de prepagament amb funció de control parental perquè els pares puguin tenir ple coneixement i control de les operacions.



IMAGIN (A PARTIR DE 18 ANYS)

Plataforma digital que ofereix serveis financers i no financers, com ara continguts digitals i experiències. Part d'aquesta oferta està disponible per a qualsevol usuari registrat a la plataforma, independentment del seu grau de bancarització.

Consolidació de la proposta de valor per a la comunitat imaginers

El 2021 s'ha consolidat la proposta de valor d'imagin com a *player* de **referència en neobancs digitals**, amb una millora contínua en l'àmbit de porfafolis de productes i serveis per continuar cobrint tot el cicle de vida dels nostres clients. En aquesta línia, s'han reforçat el posicionament de proposta 100% digital sense comissions mitjançant la potenciació d'una estratègia de captació digital de nous clients que ha permès captar més d'1,1 M nous usuaris des del llançament el 2020.

Des d'imagin, es desenvolupa i es posa a disposició dels usuaris una oferta de productes digitals per cobrir les seves neces-

sitats principals d'estalvi i de finançament, que es comuniquen de manera personalitzada a través de campanyes digitals segmentades i de *customer journeys* totalment automatitzats.

Entre els productes financers, cal destacar el llançament el 2021 de la targeta **MyCard** imagin com a opció de pagament principal, amb tota una sèrie d'avantatges com ara el canvi de divisa sense cost afegit o el reintegrament en caixers gratis en l'àmbit internacional, fet que la posicionen com la targeta viatgera perfecta per als nostres usuaris.

La proposta de valor d'imagin es complementa amb l'*e-Comerce* **shop Wivai**, que aquest any ha ampliat de manera contínua la cartera de productes tecnològics, incloent-hi referències de gamma mitjana i mitjana-baixa a un preu competitiu, afí al *target* d'imagin. Finalment, s'ha complementat l'oferta de *partners* actual amb acords exclusius per als clients d'imagin, com ara AirBnB i Glovo, entre d'altres.

Oferir la millor experiència al client



**IMAGIN, EMPRESA CERTIFICADA B CORP
PEL SEU IMPACTE POSITIU EN EL MEDI
AMBIENT I EN LA SOCIETAT**
IMAGIN VA OBTENIR EL 2020 LA
CERTIFICACIÓ B CORP, QUE GARANTEIX EL
COMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS MÉS ALTS
D'ACOMPLIMENT SOCIAL I AMBIENTAL,
TRANSPARÈNCIA PÚBLICA I RESPONSABILITAT
EMPRESARIAL DE LA COMPANYIA

El nostre compromís amb la Sostenibilitat

imaginPlanet i imaginChangers engloben les iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat ambiental i social d'imagin i la seva comunitat, i promouen una societat més sostenible i respectuosa amb l'entorn. Entre aquestes iniciatives, cal destacar:



Reforestació de zones devastades: 100.000 arbres plantats amb més de 118 tones de CO₂ compensades.



imagin Seabins: instal·lació en diversos ports del territori espanyol d'un innovador dispositiu marí que contribueix a la **neteja de mars i oceans** a través de la captura de plàstics, restes flotants i microfibrils. Cada Seabin té la capacitat de recollir entre 1-1,4 tones de plàstic cada any.



imagin Planet Challenge: el programa d'emprenedoria en sostenibilitat en què joves universitaris desenvolupen les seves idees de negoci i que el 2021 va tenir més de 700 participants, més de 230 equips i dos projectes guanyadors, Ecodeliver i Kidalos, que tenen l'objectiu de fer que el sector del transport de paqueteria i el consum de joguines, respectivament, siguin més sostenibles.

Model d'innovació oberta

A més de l'oferta de continguts, gràcies al seu model de negoci d'innovació oberta (*open platform*), imagin continua apostant per incorporar productes i tecnologies de tercers a través de col·laboracions i *partnerships* amb altres *fintech* o *start-ups*. Des del 2020, imagin col·labora amb *Plug and Play*, la principal plataforma d'innovació mundial i el *venture capital* més actiu, per identificar propostes disruptives d'emprenedors arreu del món.

En l'últim any imagin ha integrat en la seva plataforma les tecnologies de *start-ups*, com ara Earthly, per ajudar els usuaris a compensar les seves emissions de CO₂; i Bankify, que aporta una capa social que permet la interacció entre els usuaris de la comunitat.

Tot això, acompanyat d'una metodologia de treball *agile* i de *Lean startup*, amb un enfocament centrat en el client i amb eines de *design thinking* per conèixer les necessitats reals dels usuaris i adequar el producte. S'han dut a terme sessions de cocreació amb més de 350 usuaris.



Experiència del client Model mesurament Experiència de Client - NPS

Durant el 2021, el model d'escolta de CaixaBank, seguint l'excel·lència en l'Experiència de Client, ha evolucionat cap a un sistema de mesurament *Real Time* en tota la Xarxa *Retail*, *InTouch* i Banca Privada, incloses les oficines origen Bankia, després de la integració tecnològica.

Escoltar el client i entendre'l des dels diversos entorns d'interacció ens ajuda a donar resposta immediata si les expectatives del client no s'han coberts (*Inner Loop*). A continuació, a partir de l'anàlisi avançada de la informació, amb plataformes d'Intel·ligència Artificial, dissenyem millores estructurals que ens permeten millores transversals en processos, productes o als diversos *journeys* (*Outer Loop*).

La integració ha suposat la necessitat d'homogeneïtzar formes de fer amb clients i l'ús de noves eines d'interacció, per la qual cosa l'acompanyament i la formació contínua han estat fonamentals.

La creació d'un *site* i un canal de comunicació d'*Experiència de Client* suposa disposar d'un espai que aglutina tant la informació sobre el model de mesurament com de l'acció orientada a la millora de l'experiència viscuda pels nostres clients en cada interacció.



EVOLUCIÓ: DE L'IEX A L'NPS REAL TIME

S'HA DUT A TERME LA IMPLANTACIÓ A RETAIL, INTOUCH I BANCA PRIVADA DEL MODEL NPS *REAL TIME* PER OBTENIR EL *FEEDBACK* DEL CLIENT EN TEMPS REAL I PODER DONAR-LI RESPOSTA IMMEDIATA PER TAL DE MILLORAR LA SEVA EXPERIÈNCIA AMB CAIXABANK.



INTERLOCUCIÓ LABS / ÀREES

S'HAN DESENVOLUPAT NOVES EINES D'ANÀLISI I RECOLLIDA D'INFORMACIÓ DEL *FEEDBACK* DELS CLIENTS I S'HA CREAT UN NOU SISTEMA DE RECOLLIDA D'*INSIGHTS* PER DONAR RESPOSTA A LES NECESSITATS DE QUALSEVOL ÀREA DEL BANC QUE INTERACCIONI AMB CLIENTS.



ACCIÓ EN XARXA

A PARTIR DE LA INFORMACIÓ OBTINGUDA I DE LA MILLORA CONSTANT EN EXPERIÈNCIA DE CLIENT, S'IMPLEMENTEN ACCIONS QUE ENS AJUDEN A ANTICIPAR-NOS I QUE ACONSEGUEIXEN CONVERTIR UN CLIENT INSATISFET EN UN CLIENT PROMOTOR.



Tres línies de treball

01. VEU DEL CLIENT

- **Mesurament NPS:** Desplegament del model de mesurament NPS Oficina a tota la Xarxa CaixaBank i desenvolupament del mesurament NPS a la resta dels entorns principals del banc: Caixer automàtic, *Contact Center* i *CaixaBankNow*.



02. LAB

- S'ha dissenyat un **quadre de comandament automatitzat** que facilita la gestió del *feedback* dels clients i que permet conèixer, analitzar i gestionar l'opinió dels clients detractors.
- **Close the Loop:** Desplegament del procés per gestionar i donar resposta a les experiències insatisfactòries que han traslladat els clients després de la seva visita a l'oficina o contacte amb el seu gestor a *Retail* i *inTouch*.
- Un cop desplegada la metodologia NPS + *Close the Loop*, es continua avançant amb la implementació d'una segona enquesta per conèixer si la percepció del client sobre CaixaBank ha canviat després de la gestió del *Close the Loop*.
- S'ha creat el **Centre d'Excel·lència d'Experiència de Client (CoE)**, que interactua amb el lab i amb altres àrees del banc i que:
 - Filtra i prioritza peticions de mesurament dels Labs que aquests no fan de manera autònoma.
 - Interpreta la informació qualitativa i quantitativa.
 - Proporciona report d'*insights* i palanques de millora.

03. ACCIÓ

Es dissenyen accions per donar resposta a les necessitats del client i homogeneïtzar maneres de fer:

- **Pla *Back to Basics*:** Desplegament a *Retail* del Pla *Back to Basics*, amb la finalitat de reforçar aquests pilars bàsics basats en els COM i en les formes de fer amb clients i d'aquesta manera assegurar la seva millor experiència.
- **Gestió de clients descontents:** S'ha desenvolupat tota la documentació de suport per ajudar a la comprensió i la implementació del model NPS – *Close the Loop*.
- **Integració d'oficines:** Elaboració de documentació amb informació d'utilitat per a la xarxa comercial en el procés d'integració d'oficines (protocols, recomanacions, argumentaris i FAQ) amb la finalitat de fer-ho més còmode i senzill per a clients i empleats.
- **Es crea un Nou *site* d'Experiència de Client a *PeopleNow*,** fàcil i intuïtiu, que recull les últimes novetats i documentació de suport per gestionar l'experiència del client.

MESURAMENT DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT



10.034.005

USUARIS AMB ELS QUALS S'HA CONTACTAT
228.537 EL 2020



9.832.831

MITJANÇANT TOUCH POINTS
120.150 EL 2020



201.174

MITJANÇANT ENQUESTES
107.070 EL 2020

CAIXABANK ESPANYA



86,3

ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA (IEX)
(ESCALA DE 0 A 100)
85,4 EL 2020³



54,2%

**NET PROMOTER SCORE
OFICINA (NPS)²**



59,6%

**NPS ALTA
NOU CLIENT**



91,4

IEX PARTICULARS
(ESCALA 0-100)
91,0 EL 2020



34,9%

CLIENTS COMPROMESOS¹
33,8% EL 2020³



65,4%

**NPS FINANÇAMENT
PRÉSTEC PERSONAL**
56,7% EL 2020



67,0%

**NPS FINANÇAMENT
COMPRA WIVAI**
66,0% EL 2020



88,6

IEX PREMIER
89,8% EL 2020

BPI

¹ % sobre el total de clients enquestats, que valoren de manera simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació amb valoracions de 9 o 10.

² L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).

³ IEX i Clients compromesos: dada de 2020, partint de recàlcul de la informació per reestructuració organitzativa.

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

CaixaBank continua apostant per millorar la flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de l'estructura d'IT, que li permet millorar l'eficiència en costos, reduir el *time-to-market*, augmentar la cadència de versions i tenir major resiliència.

El creixement continu d'inversió en tecnologia és clau per a l'estratègia de CaixaBank, ja que garanteix que pugui donar resposta als requeriments dels clients, reforça el seu posicionament i permet adaptabilitat a les necessitats canviants del negoci. Així mateix la robustesa de la infraestructura i l'esforç d'innovació constant garanteixen la disponibilitat de la informació amb garanties completes de seguretat.

En el procés constant de perseguir l'eficiència i el millor servei, és imprescindible apostar per tecnologies emergents i pioneres, des del blockchain a la robòtica, passant per la intel·ligència artificial i la computació quàntica.

Tot això es veurà impulsat amb la creació de CaixaBankTech com a múscul tecnològic del grup i el Hub d'atracció de talent.



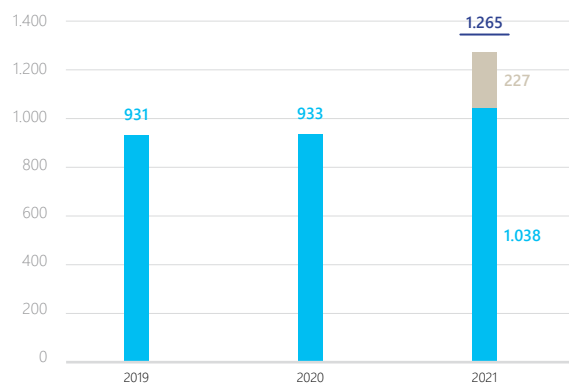
El principal repte de 2021 ha estat la fusió entre CaixaBank i Bankia, que ha suposat la integració tecnològica, comercial i operativa més gran que s'ha fet mai en el sistema financer espanyol, per volum de negoci, a quantitat de dades i la complexitat de les estructures tecnològiques



Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2021
Global Finance

Millor Entitat de Banca Privada en anàlisi de Big Data i Intel·ligència Artificial a Europa 2021

>> INVERSIÓ EN TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT (M€)



● Extraordinaris derivats de la fusió

Ciberseguretat

La ciberseguretat és una de les prioritats màximes de CaixaBank. A les amenaces que van sorgir durant el 2020, derivades de la COVID-19, el 2021 s'hi han sumat les associades al projecte d'integració tecnològica de Bankia, que ha augmentat l'exposició a atacs potencials contra la infraestructura, així com el possible frau a clients d'ambdues entitats.

A aquest efecte, s'han reforçat els protocols de ciberseguretat, que s'han ajustat a les particularitats del projecte, i s'ha implantat un monitoratge exhaustiu de les amenaces, que han permès que la integració tecnològica es dugués a terme mitgant tots els riscos identificats. Ha tingut especial rellevància en aquest exercici, i ha augmentat significativament respecte al 2020, l'increment de ciberatacs a tota mena d'organitzacions, la qual cosa ens ha portat a enrobustir els processos de gestió del risc que es deriven de les relacions amb tercers (proveïdors/clients), cosa que ha permès que el Grup CaixaBank no hagi tingut incidències en aquest aspecte.

Totes les accions s'han alineats amb el Pla Estratègic de Seguretat de la Informació, i s'ha avaluant de manera contínua les nostres capacitats davant de les millors pràctiques i *benchmarks* del sector.

INFOPROTECT.
Think safety

Una marca que, des del 2015, integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients

Equip altament preparat en un entorn de **multilocalització**

55
EMPLEATS¹

+90
CERTIFICACIONS

24 hores **7** dies
SOC EXTERN²

62%
EXTERNALITZACIÓ

Governança robusta

Política Corporativa de Seguretat de la Informació

Amb l'objectiu de disposar dels principis corporatius en què s'hauran de basar les actuacions que es duran a terme en l'àmbit de la seguretat de la informació.

Última actualització: desembre de 2021.

Comitè de Seguretat de la Informació

Constitueix el màxim òrgan executiu i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la Seguretat de la Informació a nivell corporatiu.

La seva finalitat és garantir la seguretat de la informació en el Grup CaixaBank mitjançant l'aplicació de la Política Corporativa de Seguretat de la Informació, així com mitigar els riscos o debilitats identificades.

Adicionalment, a través del Comitè Global del Risc, es proporciona, de manera periòdica, informació als Òrgans de Govern.

Model de ciberseguretat avançat certificat



Mantenim anualment certificacions reconegudes i de prestigi, com la certificació ISO 27001, en tots els nostres processos de ciberseguretat, i el CERT, que acredita el nostre equip Cyber-SOC 24x7 i ens permet cooperar activament amb altres CERT nacionals i internacionals.

Entorn de control: tres línies de defensa

La primera línia, **Seguretat de la Informació**, s'encarrega d'implantar les polítiques, identificar i avaluar riscos, identificar debilitats de control i executar els plans d'acció.

La segona línia de defensa, **responsabilitat de Control de Riscos No Financers**, és la responsable d'avaluar de manera periòdica i independent el risc en matèria de seguretat de la informació.

La tercera línia de defensa, **Responsabilitat d'Auditoria Interna**, supervisa les dues anteriors. El resultat de les revisions d'auditoria interna dels últims 3 anys, amb unes 815 proves, indiquen una gran maduresa i control, ja que es cobreix un 99% del marc NIST (marc de control de ciberseguretat reconegut).

¹ A causa de la fusió amb Bankia, S.A. el 2021, els recursos de la funció de Seguretat de la Informació han augmentat. Es distribuïren en diverses empreses del Grup durant el proper exercici.

² Security Operations Center.



+50 M€

INVERTITS EN SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ EL 2021

+50 M€ EL 2020



33%

0-CLICKERS EN CAMPANYES
DE PHISHING

54% EL 2020



12

SIMULACRES DE
PHISHING PER EMPLEAT

12 EL 2020



99%

PROFSSIONALS QUE
HAN FET EL CURS DE
SEGURETAT EL 2021

98% EL 2020



6

EXERCICIS DE
XARXA TEAM AL ANY

ES POSA A PROVA LA ROBUSTESA
DELS SISTEMES AMB ATACS
REALS QUE CONTROLEN TERCERS
INDEPENDENTS



>> DURANT L'EXERCICI 2022, CONTINUAREM INVERTINT I PROMOENT INICIATIVES QUE AJUDIN A MILLORAR EN AQUESTA MATÈRIA:



>> TRAPEZE

Millora de control de la privacitat de les dades de client en serveis financers per part dels usuaris finals.



>> CONCORDIA

Centre de ciberseguretat paneuropeu x-sector.



>> ENSURESEC

Millora de la seguretat de serveis d'e-commerce.



>> INFINITECH

Controls basats en analítica de dades per avaluar el risc de seguretat i frau a l'entorn financer.



>> REWIRE

Certificació de capacitats per als professionals que es dediquen a la ciberseguretat en l'àmbit financer Europeu.

>> TOT AIXÒ FA POSSIBLE QUE CAIXABANK TINGUI ELS PRINCIPALS RECONeixEMENTS I ESTIGUI ENTRE ELS MÉS BEN VALORATS DEL SECTOR

>> BENCHMARKS

	CNPIC ¹	DJSI ²	INCIBE ⁴
CABK	9 (+0,4)	9,5 (+1)	6,88
PEERS	8,4 (+0,2) ³	8,7 (+0,2)	6,84

BITSIGHT³



>> CERTIFICACIONS



¹ Informe Ciberresiliència 2021.

² Dow Jones Sustainability Index 2021 – Information Security.

³ Entitats financeres espanyoles. Nota 0-900.

⁴ INCIBE CyberEX Espanya 2020.

Tecnologia i digitalització

Integració Tecnològica

L'excel·lent resultat de la integració, amb reptes molt rellevants, situa aquesta operació com un referent en la gestió d'integracions dins del sector bancari. La integració, que ha permès unificar en una sola plataforma tota la informació i l'operativa de l'entitat, ha suposat un enorme repte tecnològic:

- **Migració en menys de 24 hores** d'un volum de 10,4 Petabytes, cosa que equival a 1.800 milions de cançons en format mp3 d'alta qualitat.
- **+2.500 milions de documents digitalitzats** (DNI, contractes, signatures, rebuts, o correspondència, entre d'altres).
- **Els canals van estar operatius 4 hores abans** del pla i **tot això es va dur a terme sense incidències rellevants** amb els clients, **sense conseqüències en el rendiment** de la infraestructura i **mantenint el nivell de servei**.

El camí a l'èxit de la integració ha superat diversos reptes:

- Reducció del risc de la integració pels seus terminis limitats, 13 mesos, a través d'una estratègia d'arrencada progressiva amb una fita principal.
- Unió de dues entitats amb gran complexitat funcional però amb diferències rellevants, amb un enfocament de *gap zero* per reduir riscos.

- Coordinació de stakeholders molt diversos, que ha permès progressar de manera eficient i prendre decisions àgilment.
- Reducció de l'impacte de la integració en el negoci, cosa que n'assegura la qualitat i en manté el nivell de suport al negoci. Amb un 100% de la funcionalitat operativa durant tota la integració, sense afectar de manera significativa el nivell de servei i amb un pla de comunicació als clients amb el reconeixement de la CNMC.
- Control regulatori reforçat, amb contínua supervisió durant tot el procés. Ha estat la fusió amb més control regulatori per part d'entitats supervisoras nacionals i europees.
- Potenciant els equips humans, les capacitats i coneixements de totes les persones que conformen la nova entitat CaixaBank.
- Adequació de les infraestructures i aplicacions de destinació per als nous volums, ja que es processen un 30-50% més d'operacions, amb pics de càrrega de 5 vegades el primer dia.
- Atenció en la gestió del risc, per tal d'assegurar l'èxit de la integració davant de qualsevol adversitat, molt especialment, davant de la ciberseguretat, amb un monitoratge reforçat.

I, tot plegat, enmig de la pandèmia, que ha obligat a adaptar la metodologia d'integració de CaixaBank a la nova realitat, a dur a terme una coordinació efectiva necessària pel treball en remot i a uns plans específics de prevenció i mitigació de l'impacte, en què s'han complert estrictament totes les mesures de prevenció durant els 13 mesos de projecte.



Totes aquestes accions han permès que la integració hagi estat un èxit, amb la plataforma de destinació processant volums rècord i mantenint el nivell del servei i temps de resposta adequats



>> **CAPACITAT PER GESTIONAR +25.000 TRANSACCIONS PER SEGON**



>> **XARXA QUE UNEIX MÉS DE 16.000 SERVIDORS**



>> **x2 LOGINS A L'APLICACIÓ NOW DURANT ELS PRIMERS DIES**



>> **INCREMENT DE LES TRANSACCIONS EN SISTEMES I OPERACIONS AMB TARGETES DE +30-40%**



>> **+44.000 LLOCS DE TREBALL I 100.000 DISPOSITIUS MÒBILS**

Infraestructura tecnològica

Aquests últims anys, l'ús cada cop més gran dels canals digitals per part dels clients, així com la digitalització dels processos, ha comportat un augment exponencial del nombre de transaccions.

La millora contínua de la infraestructura d'IT és un pilar de la gestió del Grup. El Grup té dos Centres de processament de dades¹ (CPD) operatius d'elevada qualitat, connectats entre si per donar suport i desenvolupar les activitats del Grup.

Així mateix, es continua apostant per la migració contínua a solucions i processament al núvol, cosa que permet reduir significativament els costos operatius més d'un 50% i ser més àgils en el desenvolupament d'aplicacions.

Big Data

En una època marcada per la revolució de les dades massives, CaixaBank continua evolucionant el seu model de Big Data per assegurar una fiabilitat i una productivitat més grans en el tractament de les dades.

CaixaBank té un únic repositori informacional anomenat Data-pool amb Govern de la informació i qualitat de la dada; i un increment important en l'ús de la informació i en el seu coneixement.

84,4% INFORMES REGULATORIS
GENERATS PARTINT DE DATAPPOOL
82,2% EL 2020

15 TB DE DADES GESTIONATS DIÀRIAMENT
11 TB EL 2020

>> EN AQUEST SENTIT, LA MILLORA CONTÍNUA DE LA INFRAESTRUCTURA IT PERMET PROCESSAR VOLUMS CADA VEGADA MÉS GRANS



>> UN MODEL DE BIG DATA QUE PERMET UNA CAPACITAT D'ADAPTACIÓ MÉS GRAN



Implantació de noves tecnologies

CaixaBank té com a objectiu impulsar l'adopció de la Intel·ligència Artificial (IA) i, per fer-ho, inclou aquesta línia a la definició de la seva estratègia, amb un model corporatiu de govern d'IA que ofereix serveis escalables i robustos.

Durant el 2021, l'arquitectura d'IA connectada al transaccional i al datapool s'ha reutilitzat per donar servei a diverses àrees, en els àmbits d'assistents virtuals, gestió documental, predictors i serveis de veu, per tal d'aprofitar, així, els actius creats.

Els assistents virtuals n'han consolidat l'ús i l'eficiència, amb 1,8 M de converses al mes, i amb un alt grau d'absorció al NOA web i app (95%) i en els assistents d'empleats (85%), cosa que ha generat un estalvi considerable en els serveis d'assistència telefònica.

Amb la Intel·ligència Artificial també se cerca millora de l'experiència dels clients i els empleats. Durant aquest any s'ha creat la base de la nova generació d'assistents virtuals, una nova manera d'operar al terminal financer, en llenguatge natural i guiat per la intel·ligència artificial, per millorar l'experiència de l'usuari i l'eficiència i incrementar l'absorció de contactes.

Divulgar el coneixement tècnic que s'ha generat a les millors pràctiques també és un objectiu per a l'organització. Es fa desenvolupant i transferint capacitats dins de les àrees i impulsant un Centre d'Excel·lència amb coneixement centralitzat del Grup.

>> A CAIXABANK, LA MILLORA DE LA PRODUCTIVITAT ÉS CLAU EN L'ADOPCIÓ DE LES ÚLTIMES TECNOLOGIES

>> ROBÒTICS



451

**NOMBRE DE CASOS DE
ROBÒTICS IMPLANTATS¹**
302 EL 2020



>> INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL



14

**NOMBRE
D'ASSISTENTS
COGNITIVS
PER ASSISTIR
PROCESSOS
ADMINISTRATIVS**
3 EL 2020



88%

**RESPOTES AUTOMÀTIQUES
DE L'ASSISTENT VIRTUAL
AMB EMPLEATS –
CANAL OFICINA**
89% EL 2020



5.922.112

**CONVERSES INICIADES
AMB L'ASSISTENT VIRTUAL
D'EMPLEATS – CANAL OFICINA**
5.034.060 EL 2020

>> LA IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES ÉS CLAU PER A L'EFICIÈNCIA OPERATIVA

A CaixaBank, la implantació de noves tecnologies ha fet possible una reducció del temps dedicat a processos administratius en oficines, com és el cas de la gestió automàtica d'incidències en el càrrec de rebuts.



15,9%

**TEMPS DEDICAT A PROCESSOS
ADMINISTRATIVS EN OFICINES**



-0,6 p.

**DISMINUCIÓ DEL TEMPS DEDICAT A PROCESSOS
ADMINISTRATIVS EN OFICINES RESPECTE AL 2020**





CaixaBank desenvolupa, juntament amb la *start-up* Revelock, una solució d'intel·ligència artificial per reforçar la seguretat als canals digitals

El projecte és resultat de l'estratègia de col·laboració amb *start-ups* per accelerar la innovació i identificar talent.

La tecnologia, que ja està integrada a *CaixaBankNow*, la banca en línia de CaixaBank, permet detectar l'activitat que pugui respondre a un ús fraudulent per part de ciberdelinqüents. El sistema detecta alteracions en els patrons de comportament habituals dels clients i el compara amb patrons de risc, cosa que fa que aportari un plus de seguretat a tots els clients que operen a la banca en línia de l'entitat.



CaixaBank manté un acord amb IBM Servicios per accelerar la seva transformació en *cloud computing* i impulsar la innovació en serveis financers

CaixaBank i IBM Servicios treballen per accelerar la transformació del banc i impulsar solucions digitals innovadores que millorin l'experiència de l'usuari dels serveis financers de l'entitat.

L'acord, signat el 2020, té una durada de sis anys, durant els quals continuarà funcionant la *joint venture* tecnològica IT Now.



Aliança amb Salesforce per impulsar la transformació digital dels serveis bancaris

CaixaBank continua potenciant la creació d'una xarxa d'aliances estratègiques que contribueixi a l'avenç del procés de transformació tecnològica. L'acord permet estudiar de quina manera la innovació tecnològica permet un millor coneixement de les necessitats dels clients. Amb aquest objectiu, implantarà un CRM d'última generació i s'integrarà en el programa internacional d'R+D *Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program*, per experimentar noves formes de conèixer els clients de banca i aproximar-s'hi.



CaixaBank va desenvolupar el 2020 el primer model de classificació de riscos de la banca espanyola utilitzant computació quàntica

L'Entitat avança en la seva estratègia de preparació per a la supremacia quàntica i desenvolupa un algoritme de *machine learning* per classificar els clients segons el risc de crèdit.

Amb la realització d'aquests projectes, CaixaBank es va convertir en la primera entitat d'Espanya, i una de les primeres del món, a incorporar la computació quàntica a la seva activitat d'innovació.

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

L'objectiu estratègic de reforçar la cultura corporativa i mantenir les persones al centre de l'organització es **basa en els tres eixos següents:**



01.

>> **AFAVORIR EL TALENT, ASSEGURANT QUE PUGUI DESENVOLUPAR EL SEU POTENCIAL EN IGUALTAT D'OPORTUNITATS, BASAT EN LA MERITOCRÀCIA, LA DIVERSITAT I L'EMPOWERMENT.**



02.

>> **DEFINIR I DESPLEGAR LA MILLOR PROPOSTA DE VALOR MILLORANT L'EXPERIÈNCIA EMPLEAT.**



03.

>> **PROMOURE ELS ATRIBUTS D'AGILITAT I COL·LABORACIÓ.**



El 2021, una de les prioritats de l'Entitat ha estat fer amb èxit la integració de Bankia i, en aquest objectiu, la integració de les persones i dels equips n'ha estat un dels factors clau.

En el marc de la fusió, es va definir un pla de comunicació del nou organigrama de CaixaBank. El febrer d'aquest any es va publicar la proposta de la nova composició del Comitè de Direcció, amb el nomenament del president, José Ignacio Goirigolzarri, i del Conseller Delegat de CaixaBank com a primer executiu de la nova CaixaBank.

Al seu torn, el Comitè de Direcció va proposar una nova estructura directiva als Centres Corporatius, basada en un model organitzatiu

dissenyat per millorar l'eficàcia, agilitat, col·laboració i transversalitat entre les persones i els equips, amb menys nivells jeràrquics i equips més amplis, transversals i autònoms. El març, un cop conculsades les avaluacions dels candidats a càrrecs directius per part de consultors externs, es van comunicar les noves responsabilitats a les 15 Direccions Territorials i als Centres Corporatius.

El desembre s'ha presentat la nova estructura directiva de les Territorials després de la integració de les xarxes de CaixaBank i Bankia, fet que suposa un pas més en el procés d'integració i és l'inici d'una nova etapa per liderar la transformació del sistema financer espanyol.

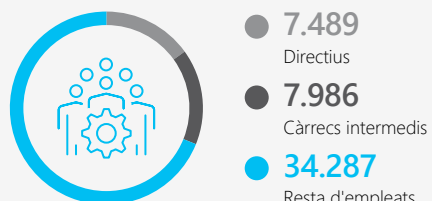
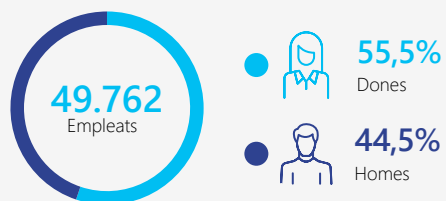


De manera genèrica, totes les dades quantitatives d'aquest apartat no inclouen els primers 3 mesos de 2021 del perímetre Grup Bankia, ja que es considera el 26 de març de 2021 com la data d'integració de la plantilla del Grup Bankia al perímetre CaixaBank. Per a les mètriques per a les quals calen 12 mesos d'horitzó temporal (remuneracions i brexa salarial) s'incorpora la informació del primer trimestre de 2021 dels empleats amb origen Bankia.

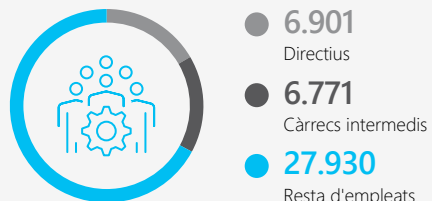
A més, les dades presentades per al 2020 per a Banco BPI difereixen lleugerament de les presentades en l'informe anterior, ja que no inclouen la filial BPI Suisse, inclosa el 2021 com una de les altres empreses del Grup.

>> ELS EMPLEATS DEL GRUP CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2021

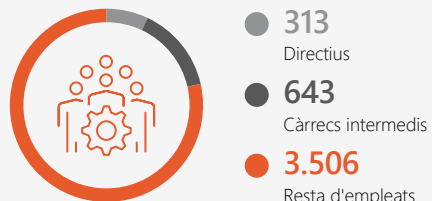
>> GRUP CAIXABANK



>> CAIXABANK, S.A.



>> BPI, S.A.

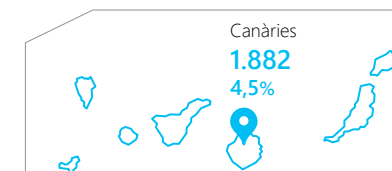
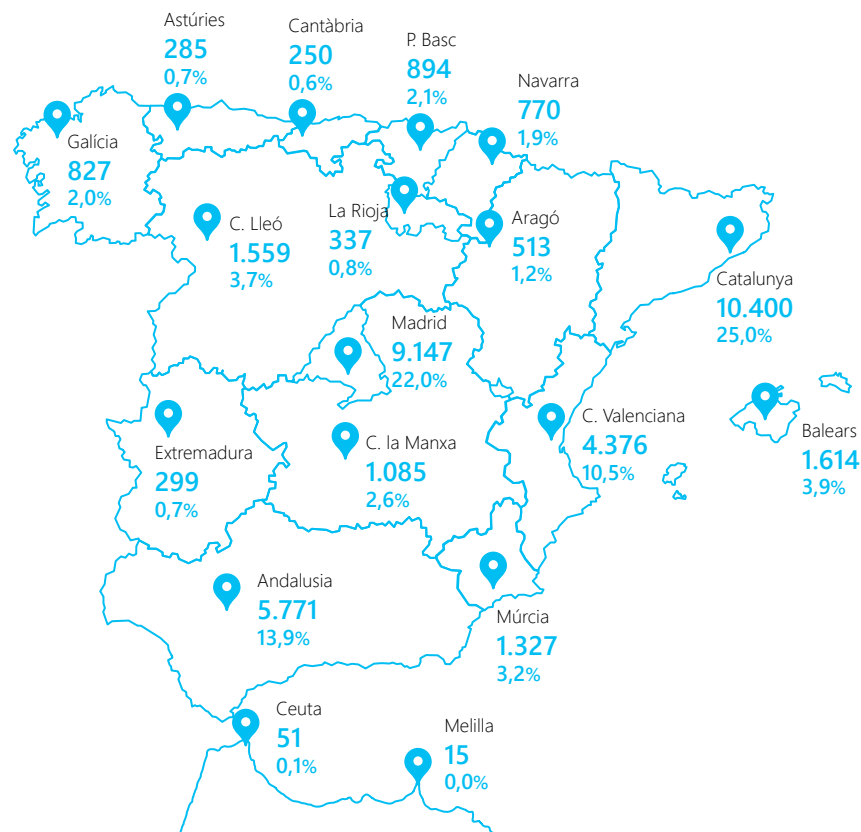


>> **DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA PLANTILLA DEL GRUP CAIXABANK**



Espanya	44.912	Amèrica del Sud	12	Resta d'Europa	122
Portugal	4.649	Brasil	3	Alemanya	14
Àfrica	38	Xile	3	França	14
Algèria	3	Colòmbia	3	Gran Bretanya	18
Egipte	3	El Perú	3	Itàlia	4
Marroc	28	Àsia	19	Luxemburg	31
Sud-àfrica	4	Xina	9	Polònia	21
Amèrica del Nord	8	Emirats Àrabs Units	3	Suïssa	16
Canadà	2	Índia	4	Turquia	4
Estats Units	6	Singapur	3	Oceania	2
				Austràlia	2

>> **DISTRIBUCIÓ PER CA DE LA PLANTILLA DE CAIXABANK, S.A.¹**



¹ Distribució per presència, no per centre d'adscripció.

Cultura corporativa

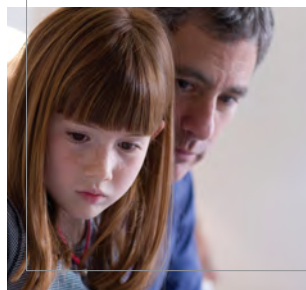
La cultura determina com funciona una organització i la manera de ser i fer de les seves persones. El món es mou ràpidament, i per això cal avançar i adaptar-se permanentment per continuar sent una entitat líder. S'han de potenciar aquells aspectes que han portat CaixaBank a l'èxit i adaptar una sèrie de comportaments que assegurin el seu lideratge en un entorn de canvi.



El **Pla de Cultura** permet desplegar els comportaments de la cultura CaixaBank que s'engloben dins el concepte **Som CaixaBank**



>> LES PERSONES, EL PRIMER



- **Compromesos:** impulsem accions amb impacte positiu en les persones i la societat.
- **Propers:** escoltem i acompanyem cada persona i aportem solucions a les seves necessitats actuals i futures.
- **Responsables i exigents:** actuem amb excel·lència, rigor i autonomia per aportar valor als altres.
- **Honestos i transparents:** generem confiança sent íntegres, honrats i coherents.

>> LA COL-LABORACIÓ, LA NOSTRA FORÇA



- **Col·laboradors:** pensem, compartim i treballem transversalment com un sol equip.

>> L'AGILITAT, LA NOSTRA ACTITUD



- **Àgils i innovadors:** promovem el canvi amb anticipació, rapidesa i flexibilitat.

La cultura és facilitadora de l'estratègia, és un accelerador de la transformació digital i s'expressa a l'Entitat en l'experiència d'empleat, millorant el compromís. Durant el 2021, s'ha aconseguit implantar el model de cultura corporativa a les filials principals del Grup CaixaBank, que s'ha adaptat a la realitat de cadascuna. S'han creat equips de cultura, impartit *workshops*, definit i implementat plans de comunicació per traslladar la cultura corporativa.

Per aconseguir l'objectiu de millorar l'atenció/experiència al client, s'ha de començar per augmentar el compromís i la motivació dels empleats mitjançant una proposta de valor alineada amb la cultura i els valors de l'Entitat, i es manifesta en l'orgull, la satisfacció i l'esforç discrecional de l'empleat. L'escolta activa i continuada de l'empleat i la difusió de la cultura corporativa mitjançant un model de lideratge transformador que dona protagonisme i responsabilitat a les persones i a les seves idees, generant compromís amb el projecte de la nostra Entitat, ens ajuden a l'adaptació a un entorn canviant.

S'impulsen un total de **cinc palanques** per transmetre i involucrar tots els professionals en la integració dels comportaments *Som CaixaBank*.

i. Comunicació

Amb l'objectiu de millorar el coneixement i la conscienciació dels atributs de Cultura, potenciar la participació i generar compromís, destaquen, entre altres, les iniciatives següents:

- **Llibre Cultura i Lideratge:** difusió del manual sobre lideratge per als mànagers titulat *Som CaixaBank*, que recull cadascun dels atributs i els comportaments associats des del punt de vista d'un líder.
- **Cultura dia a dia:** material per a directius amb l'objectiu de compartir-lo amb els seus equips i que puguin reflexionar sobre els comportaments del seu dia a dia laboral.
- **Elogis:** campanya en què es convidava els professionals a reconèixer i agrair públicament als seus companys, destacant algun atribut de manera particular. Es va produir un reconeixement espontani i transversal entre companys.
- **Vídeos divulgatius:** (i) *Vídeo Cultura*, per presentar la Cultura CaixaBank descrivint cadascun dels atributs i el programa *Som CaixaBank*; (ii) *Vídeo Història d'un compromís*, que recorre les fites principals de la història de l'Entitat des de 1904; (iii) *Vídeo Hola*, amb testimonis per donar la benvinguda als nous empleats procedents de Bankia.

ii. Formació

Es fan tallers *online* a les Direccions d'oficina de Banca Retail, amb l'objectiu d'integrar la Cultura dins del Model de Lideratge i del Model Comercial, per tal de desenvolupar coneixements i habilitats de manera pràctica i aprendre a aplicar-los al dia a dia a l'oficina. Els continguts són:

- **Model de lideratge:** El Director com a líder transformador: motivador de resultats, capacitador, proactiu estratègic, innovador, líder al servei i referent ètic.
- **Converses per al desenvolupament (EPC¹ 360):** El Director com a dinamitzador i desenvolupador en els moments clau de lideratge.
- **Model comercial:** El Director com a impulsor de la sistemàtica comercial que identifica i pauta els moments de la veritat en la venda, garanteix l'experiència de client i la consecució dels reptes.

iii. Escolta activa

L'escolta activa ens permet obtenir informació sobre la percepció de la Cultura per part dels professionals i retroalimentar els comportaments i el Pla d'Acció. El 2021 s'ha ampliat la freqüència de les escoltes actives i s'han incorporat noves eines tecnològiques (Qualtrics), que també s'ha implantat a les principals empreses del Grup el 2021, cosa que ha permès millorar l'autonomia de gestió dels mànagers i el *time-to-market* per als plans d'acció. Els diferents estudis realitzats el 2021 són:

- **Estudi de compromís:** Llançament a CaixaBank S.A. el gener a una mostra de 2.500 persones, que permet analitzar el clima, el compromís i la Cultura, així com la seva evolució en comparació amb estudis previs.
- **Polsos estratègics:** per conèixer com s'havia viscut el procés d'integració (maig 2021) i per mesurar l'acompanyament a la sortida en procés de reestructuració (octubre 2021).
- **Polsos específics:** Es fan escoltes puntuals quantitatives i a mida en funció de qüestions concretes.
- **Incorporació d'escolta en *Touchpoint del journey de l'empleat*:** amb l'objectiu de millorar l'experiència empleat. Amb aquesta fórmula d'escolta contínua es corregeixen desviacions de manera permanent.



 **Vegeu-ne més detalls a l'apartat Experiència empleat**

¹ Avaluació per competències.

iv. Experiència Empleat

>> CICLE DE VIDA DE L'EMPLEAT

>> ATREURE I SELECCIONAR

1. M'interesso
2. Aplico ofertes
3. Selecció

>> ACOLLIR

4. Em contracten
5. *Onboarding*

>> VINCULAR

6. Dia a dia amb el meu màner
7. El meu entorn físic - relació amb companys
8. Em desenvolupen
9. M'avaluen
10. Em retribueixen
11. Moments vitals
12. Busco/rebo comunicació
13. Canvi de posició
14. Àmbits com a clients

>> FINALITZAR

15. Desvinculació

>> EMPLÈATS

>> MÀNAGERS

>> SELECCIÓ	Objectivitat Transparència Innovació	Major autonomia Agilitat <i>Employer branding</i>
>> ONBOARDING/ CANVI DE POSICIÓ	Suport Acompanyament Autonomia	Agilitat Rapidesa en la immersió Facilitat
>> EM DESENVOLUPEN	Creixement Motivació Reforçar el rol de pertinença	Desenvolupar el talent Meritocràcia i diversitat Reforçar el rol directiu
>> M'AVALUEN / REPTES I EPC	Reconeixement Proximitat Objectivitat	Lideratge Comunicació bidireccional
>> ÀMBIT COM A CLIENT	Vinculació Suport/Ajuda	Eficiència Prescripció
>> OFFBOARDING	Acompanyament	<i>Feedback</i>



El 2021, amb l'objectiu de millorar l'experiència empleat, s'ha continuat prestant una atenció especial als següents moments del cicle de vida de l'empleat:

1. Atraure i Seleccionar

Millorar l'experiència del candidat i del màner utilitzant la tecnologia de manera predictiva per aconseguir el millor candidat per a cada lloc i, alhora, donant un impuls de marca ocupadora a través d'accions i comunicacions digitals.

- Actualització dels *Career sites* intern i extern amb l'objectiu de millorar l'experiència de l'usuari i consolidar el portal laboral de CaixaBank. Al seu torn, amb la millora del *Career site* intern, es vol potenciar, entre els empleats, la marca CaixaBank com a marca ocupadora.
- CaixaBank i les empreses del grup formen el *PeopleXperience Hub*, un ecosistema disruptiu d'innovació, aprenentatge i talent al voltant de la marca Grup CaixaBank per captar talent i ser referents en innovació. A més, en aquest Hub, cada empresa té el seu propi lloc extern de selecció.
- Manteniment dels *Talent Programs* (*WonNow*, i *New Graduates Talent*).
- Gestió de xarxes socials i millora del rastre digital com a marca ocupadora.

2. Acollir

Implantar una experiència diferencial creant un procés estructurat d'*onboarding* (contractació) amb un acompanyament automatitzat. El 2021, el Pla d'*Onboarding* ha estat clau per donar la benvinguda als nous empleats de Bankia.

- Entrega d'un *Welcome pack* físic de benvinguda als empleats amb origen Bankia al seu centre de treball el dia de la fusió i que incloïa el seu nou carnet d'empleat, targetes de visita (empleats Xarxa), un missatge institucional del President i CEO i un vídeo amb testimonis de companys de les dues entitats donant-los la benvinguda.
- Lliurament del pack contractual: l'empleat d'origen Bankia disposava d'un espai personalitzat amb els documents rellevants perquè en tingués coneixement i els documents que havia de signar, dins el Portal de l'Empleat. Una primera part del pack contractual es va signar després de la integració jurídica (protecció de dades, codi ètic i de conducta, PRL, Voluntariat, Mútua, etc.) i la segona part, després de l'Acord Laboral d'integració.
- Entrega d'un *Welcome Plan* (dades d'interès, guia sobre el rol del tutor, *Welcome pack* en format digital) i disponibilitat de la figura de *buddy* (tutor) per a la resta de noves incorporacions, així com una anticipació del pla de formació a Virtaula.
- Redisseny dels programes d'*onboarding*: *CaixaBank First Experience* (durada de 2 anys) per atreure i retenir talent jove; *CaixaBank Executive Experience* per accelerar la posada en valor de les incorporacions a l'equip directiu.

A les empreses del Grup, s'ha definit i implantat el procés d'integració i *onboarding*, que inclou, entre altres: pla de comunicació, itinerari formatiu ludificat, guies d'acollida tant per a empleats com per a màners, programa d'adopció del canvi per a directius màners i accions creades a mida per a cada companyia.



3. Desenvolupar i Avaluar

Desenvolupar el talent intern, potenciar el reconeixement i el *feedback* recurrent.

- CaixaBank Campus, model pedagògic a través del qual s'estructura l'oferta formativa a CaixaBank en tres blocs: normativa, recomanada i autoaprenentatge.
- Ampliació dels continguts associats a transformació digital amb tres itineraris.
- Pla d'aprenentatge associat a la integració.
- Consolidació dels impulsors (eines i persones) de l'aprenentatge a CaixaBank: (i) *Virtaula.Next* permet maximitzar les oportunitats d'aprenentatge en l'entorn virtual i flexibilitzar el pla d'aprenentatge; (ii) *Formadors interns*, com a facilitadors del negoci, i (iii) *Change Makers*, com a facilitadors de la transformació digital.
- Programes de desenvolupament Directiu i Predirectiu, i per al col·lectiu de Talent Jove.

Més informació a l'apartat
Desenvolupament professional i compensació

- Programa *Welcome* Directiu derivat de la integració amb Bankia, per accelerar el procés de transició facilitant eines, habilitats, competències i coneixements que contribueixin a la consecució dels reptes de negoci. S'han desenvolupat les activitats següents:

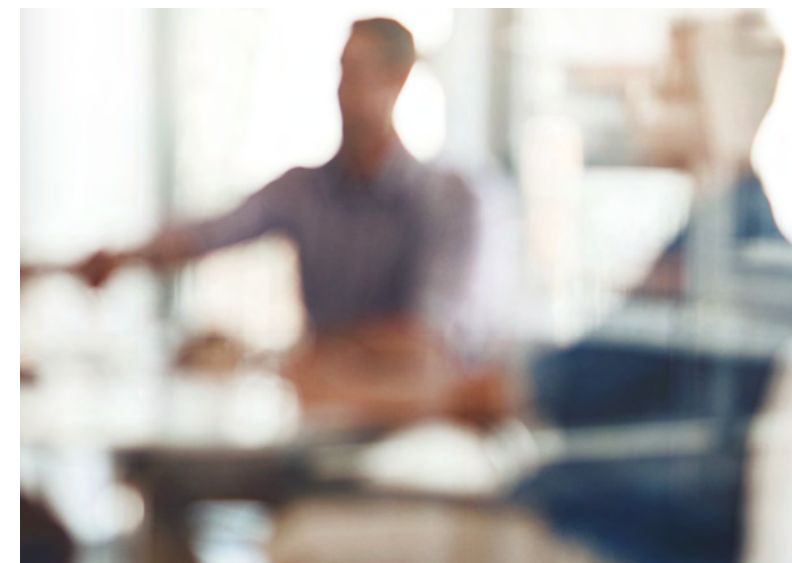
- **Programa d'adopció del canvi:**
Taller i materials de suport per facilitar als directius eines per transitar amb més fluïdesa en el procés d'integració (tots els directius).
- **Coneix CaixaBank**
Sessions en format *Masterclass* que presenten a directius Bankia les principals línies estratègiques i de negoci de CaixaBank.
- **Programa Buddy**
Programa d'acompanyament personalitzat (assignació de parelles mixtes entre alguns directius dels dos bancs).
- **PROA**
Acció adreçada a treballar la planificació, el seguiment comercial i el lideratge d'equips de venda.
- **Strategy**
Programa d'entrenament d'habilitats i competències de lideratge en contextos i entorns de canvi (*masterclass*) (tots els directius).
- **Coaching transició**
Es proposa un procés de *coaching* per als directius origen Bankia amb l'objectiu d'accelerar el procés d'integració a CaixaBank.

- El 2021 s'han dut a terme 9.862 Avaluacions per Competències a la Xarxa d'oficines i a Serveis Centralitzats.

El 2021, destaquen el llançament del model d'avaluació corporatiu únic a les principals empreses del Grup, alineat amb el model CaixaBank i amb un total de 2.721 empleats avaluats, que també van rebre una formació d'acompanyament en tot el procés i el llançament del model d'avaluació 360° a 6 empreses, amb uns 300 participants. Finalment, cal destacar la corporativització dels Comitès de Talent per decidir la cobertura dels càrrecs directius utilitzant la matriu de Talent i Contribució.

4. Àmbit com a client

Facilitar els tràmits dels empleats quan interaccionen com a clients dels nostres productes i serveis.



v. Ambaixadors de Cultura (*change makers* de Cultura)

Persones que transmeten i ajuden a desplegar la Cultura de l'Entitat a tota la plantilla i tenen una tasca d'escolta permanent. Es caracteritzen per ser persones digitals, properes i accessibles i són el *rol model* dels comportaments de la Cultura CaixaBank.



Dels objectius del Pla estratègic 2019-2021 i de la cultura corporativa de CaixaBank es deriven les polítiques i principis següents en la gestió de les persones. A l'empara del que estableix el Pla Estratègic 2019-2021, les polítiques i processos tenen vocació corporativa.

CaixaBank fomenta la seva política de gestió de les persones en el respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la inclusió i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. De forma coherent, considera essencial garantir la transparència en la selecció i la promoció interna dels seus professionals.



>> ASSEGURAR QUE EL TALENT POT DESENVOLUPAR EL SEU POTENCIAL BASAT EN LA MERITOCRÀCIA, LA DIVERSITAT, LA TRANSVERSALITAT I L'EMPOWERMENT



>> DESPLEGAR LA MILLOR PROPOSTA DE VALOR PER ALS EMPLEATS I RENOVAR-LA (NOUS ENTORNS I ESPAIS, METODOLOGIES I APLICACIONS, SISTEMES D'AVUACIÓ I DE RECONeixEMENT...) PER MILLORAR LA SEVA EXPERIÈNCIA I FOMENTAR EL BENESTAR EN UN ENTORN SALUDABLE I SOSTENIBLE



>> PROMOURE ELS ATRIBUTS D'AGILITAT I COL-LABORACIÓ ADEQUANT LES ESTRUCTURES I ELS PROCESSOS A MODELS DE TREBALL MÉS ÀGILS I TRANSVERSALS



>> EVOLUCIONAR ELS CANALS DE COMUNICACIÓ PER FOMENTAR LA PARTICIPACIÓ I LA COL-LABORACIÓ

>> TOT AIXÒ PER ACONSEGUIR LA SATISFACCIÓ I LA MOTIVACIÓ DE LA PLANTILLA EN UN ENTORN LABORAL POSITIU.

Diversitat i igualtat d'oportunitats

CaixaBank està compromès a fomentar la diversitat i hi treballa en totes les seves dimensions com a part de la cultura corporativa creant equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria. Per fer-ho, té un marc sòlid de polítiques efectives que garanteixen l'accés equitatiu de les dones a posicions directives (promoció interna) i vetllen per la paritat en la contractació, la formació i el desenvolupament professional fomentant polítiques de flexibilitat i conciliació i reforçant una cultura inclusiva, que es basa en uns ¹ principis que es recullen al **Manifest de Diversitat**.

El programa **Wengage** fomenta la diversitat de gènere, funcional i generacional. És un programa basat en la meritocràcia i l'accés en igualtat d'oportunitats, i fomenta la participació i la inclusió. Durant el 2021, continua el desplegament d'aquest programa a les empreses del Grup CaixaBank.



5

¹ <https://www.caixabank.com/ca/persones/diversitat-igualtat-oportunitats/manifest-diversitat.html>

Diversitat de gènere

Internament, el programa de diversitat de gènere persegueix els reptes d'incrementar la representativitat de la dona en posicions directives, divulgar el valor de la diversitat i sensibilitzar en els biaixos i estereotips de gènere. Les iniciatives principals que s'han implementat són:



>> REFORÇAR EL ROL DE LES DONES A L'ENTITAT

- **AED (Associació Espanyola de Directius) Lead Mentoring by CaixaBank:** Tancament de la 1a edició del programa online per impulsar el lideratge femení a través d'un programa de *Mentoring* femení entre les grans empreses espanyoles (60 participants en el programa 2020-2021).
- **Programa Atreix-te:** per desenvolupar i capacitar el talent femení i impulsar els nomenaments de dones en posicions directives a la Direcció Territorial d'Andalusia Occidental i Extremadura.
- **Consolidació i manteniment** del programa de *Mentoring* femení.



>> SENSIBILITZAR I INVOLUCRAR A TOTHOM

- **Podcast comunicació Igualitària:** amb l'objectiu de donar continuïtat a la Guia de Comunicació Igualitària i contribuir que el talent femení pugui aflorar amb tota la seva potència. Es publiquen a *PeopleNow* (intranet corporativa) i porten noves perspectives per reflexionar sobre aquells aspectes de la nostra comunicació que promouen unes relacions interpersonals empàtiques i igualitàries.
- **Mes de la Diversitat de Voluntariat CaixaBank:** *webinars* i tallers *online* centrats a sensibilitzar i prendre consciència en qüestions de diversitat, tant racial com d'identitat sexual i de gènere, destinats als voluntaris i les seves famílies.
- **Formació en biaixos inconscients:** contingut online disponible a la plataforma *PeopleNow* per contribuir a detectar i minimitzar biaixos inconscients (opinions i comportaments no inclusius) i tenir eines per evitar-ho. S'han fet dos mòduls exclusius per a professionals de Recursos Humans.
- **Taller d'acompanyament a la reincorporació després del permís per naixement:** sessions *online* grupals amb assessorament expert, per compartir experiència i inquietuds i per ajudar a gestionar les emocions que sorgeixen en tornar del permís, normalitzar-les i reprendre reptes professionals.
- **Difusió d'una Guia interna amb tots els drets laborals per a Víctimes de violència de gènere** per evitar que abandonin el mercat laboral.
- **Trobades trimestrals dels Agents d'Igualtat** de cadascuna de les Direccions Territorials i entrega del catàleg d'iniciatives de diversitat 2021.
- **#ParlemDeDiversitat:** vídeos interns de xerrades entre dos referents pel seu talent i per la diversitat que representen. L'objectiu és donar a conèixer i destacar les experiències i històries de professionals de l'Entitat que representen realitats diverses i inspiradores.



>> CONTRIBUIR DES DELS PROCESSOS DE RECURSOS HUMANS

- **Consolidació de ternes en la cobertura de posicions directives.**
- **Foment del treball en remot.**
- **Anàlisi d'igualtat salarial entre home i dones:** registre salarial amb dades del 2020 i s'ha acordat amb la Representació Legal dels treballadors la confecció del registre salarial i l'auditoria salarial amb dades del 2021, ja segons la nova normativa.
- Adaptació, el 2022, dels **Plans d'Igualtat** vigents a totes les empreses del grup al nou Reial decret 901/2020.

Externament, es vol contribuir a sensibilitzar sobre el valor de la diversitat i la igualtat d'oportunitats a la societat, focalitzant els esforços en quatre àmbits:



>> LIDERATGE I EMPREDORIA



- Organització de la 5a edició del **Premi Dona Empresària** i col·laboració amb el premi internacional IWEW de suport a les dones emprenedores. És un reconeixement que fa l'Entitat des de fa cinc anys a l'excel·lència professional i empresarial de dones amb una trajectòria de lideratge destacada en el món empresarial a Espanya.
- **Comunitat Dona Empresària CaixaBank**, xarxa de LinkedIn que reuneix les guanyadores regionals i nacionals de les edicions del Premi Dona Empresària CaixaBank.
- **Premi a Dona Professional Autònoma**: 1a Edició del premi que guardona la trajectòria de treballadores per compte propi a Espanya.
- **Acord amb AMMDE** (Associació Multisectorial de Dones Directives i Empresàries) per a la creació del 1r Observatori *Data Analytics* de directives i empresàries, que té com a objectiu extreure informació quantitativa i qualitativa sobre la incorporació de la dona en l'Alta Direcció i en el món empresarial.
- **ClosingGap. Women for a Healthy Economy**: adhesió a la plataforma de referència en l'anàlisi del cost econòmic i social de les bretxes de gènere i de l'impacte de les iniciatives per reduir-lo. Es tracta d'un clúster de referència en estreta col·laboració entre els sectors públic i privat per al desenvolupament de programes conjunts de *mentoring* i l'intercanvi d'experiències entre les empreses adherides. El febrer del 2022 es presentarà l'estudi de la bretxa del sector agrari.
- Impuls de l'**empoderament de la dona al món rural**, amb:
 - Adhesió a aliances estratègiques amb les principals associacions que donen suport a la dona en l'àmbit rural: **FADEMUR** (Federació d'Associacions de Dones Rurals) i **AFAMMER** (Associació de Famílies i Dones Rurals).
 - La 2a convocatòria del **Premi Càtedra AgroBank**, que premia el millor treball de final de màster de dones.
 - **Jornada Dona Rural**, que té com a finalitat reivindicar el paper de la dona al món rural creant un espai en què es dialogui, es debati i es resolguin qüestions d'aquest àmbit.



>> ESPORT

- **Sincronitzades**: difusió per televisió i xarxes socials d'una sèrie de 5 capítols protagonitzats per esportistes femenines en el context de les olimpíades de Tòquio 2020 per transmetre el compromís CaixaBank amb els valors de l'esport i la igualtat de gènere.
- **Support a l'esport femení** mitjançant els patrocinis de la selecció espanyola femenina de futbol i bàsquet i d'altres esdeveniments esportius.



>> COMUNICACIÓ

- **Mes europeu de la Diversitat**: organitzat a través de la Comissió Europea i les 26 organitzacions que promouen el *Xàrter* a la Unió Europea, amb més de 12.000 empreses signants a Europa i 1.195 a Espanya. Els objectius són:
 - celebrar i promoure la diversitat i la inclusió,
 - augmentar la consciència sobre els seus beneficis i
 - motivar les empreses i entitats perquè visibilitzin les seves accions i el seu compromís.
- **Secció de Diversitat al web corporatiu**.



>> INNOVACIÓ I EDUCACIÓ

- Visibilitzar i potenciar les carreres de STEM entre la població femenina. CaixaBank, juntament amb Microsoft, ha concedit els **premis WONNOW, en la seva 4a edició**, a l'excel·lència acadèmica, personal, professional i social de dones en carreres de STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques). S'hi han inscrit 723 candidates: la guanyadora del premi en metàl·lic rep una dotació de 10.000 €, i les 10 guanyadores del premi de beca s'incorporen durant 6 mesos a CaixaBank en àmbits punters. A més, accedeixen a un programa de mentoring que lidera Microsoft.
- **Aliança Ministeri Nenes en peu de Ciència**: iniciativa que lidera el Ministeri d'Educació i Formació Professional per impulsar les vocacions STEAM (ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques en connexió amb les arts i humanitats) en nenes i joves.

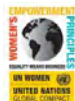
>> ADHESIONS A PRINCIPIS NACIONALS I INTERNACIONALS DE FOMENT DE LA DIVERSITAT

XÀRTER DE LA DIVERSITAT



Codi de compromís promogut a escala europea per la Fundació Diversitat.

UN WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES



Adhesió a la Iniciativa que promou l'ONU.

OBJECTIU GENDER EQUALITY



Adhesió a la nova iniciativa del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

ALIANÇA STEAM PEL TALENT FEMENÍ



Adhesió a l'Aliança STEAM pel talent femení "Nenes a peu de ciència" del Ministeri d'Educació i Formació Professional, per fomentar les vocacions científiques en nenes i joves.

EJE&CON



Adhesió al Codi de bones pràctiques per a la Gestió del Talent i la Millora de la Competitivitat de l'Empresa.

>> RECONeixEMENTS

PREMIS INTRAMA DIVERSITAT & INCLUSIÓ



Segon premi en la categoria TOP GENDER DIVERSITY COMPANY per la bona pràctica presentada "Wengage".

BLOOMBERG



Líders a nivell mundial del GEI Bloomberg 2021.

EWOB



Primera empresa espanyola del rànquing en l'Índex de Diversitat de Gènere de la *European Women on Boards (EWoB) 2020*. L'Índex analitza la representació femenina en llocs de lideratge a les empreses incloses en l'Stoxx Europe 600.

STEM AWARDS



Segon premi per la iniciativa Premis WONNOW com a projecte que impulsa el talent femení en l'àmbit STEM. Lliurat a l'*STEM Women Congress*.

CERTIFICACIÓ EFR



El 2021 se'ns ha concedit el nivell d'excel·lència A; som la primera entitat financera espanyola a aconseguir-ho. El 2022 es renovarà la certificació.

EQUILEAP



CaixaBank, #1 i líder a Espanya en igualtat de gènere Equileap.



DISTINTIU «IGUALTAT A L'EMPRESA»



Distintiu que atorga l'Institut de la Dona per a la igualtat d'oportunitats, corresponent a l'any 2018.

>> LA DIVERSITAT DE GÈNERE EN XIFRES

Nre. d'empleats distribuïts per sexes

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homes	16.091	22.128	12.271	18.303	1.993	1.916
Dones	19.343	27.634	15.133	23.299	2.610	2.546
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

Nre. d'empleats per tipologia de contracte i sexe

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homes	15.963	22.056	27	26	101	46
Dones	19.206	27.551	21	27	116	56
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Nre. d'incorporacions per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homes	333	77	190	16	22	21
Dones	307	95	163	26	27	40
Total	640	172	353	42	49	61

Nre. d'acomiadaments per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homes	43	43	24	27	4	3
Dones	45	39	24	26	2	3
Total	88	82	48	53	6	6

La rotació calculada partint dels acomiadaments sobre la plantilla mitjana (sense incloure-hi pla de reestructuració i les desvinculacions voluntàries) és del 0,17%. Addicionalment, hi ha hagut un total de 1.201 sortides en data 1 de novembre, corresponents al Pla de Reestructuració 2021 (CaixaBank, S.A.), 1.130 de les quals corresponen a plantilla activa i 71 a personal en excedència i altres situacions.

 **Vegeu-ne més detalls a l'apartat Pla de Reestructuració i Acord Laboral**

Remuneracions mitjanes per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homes	66.591	64.314	71.343	67.185	40.804	40.335
Dones	54.285	52.821	58.919	55.649	30.349	30.474
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708

Remuneracions mitjanes per categoria professional i sexe

Grup CaixaBank	Directius		Càrrecs intermedis		Resta d'empleats	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homes	105.478	96.365	74.807	73.945	50.884	50.626
Dones	87.683	81.487	66.703	65.251	46.161	46.351
Total	98.509	90.691	70.601	69.424	48.100	48.047

Remuneració mitjana dels Consellers per sexe - CaixaBank S.A.¹ (en milers d'euros)

	2020	2021
Homes	308	143
Dones	175	143
Total	261	143

¹ No inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents dels propis de representació del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.

>> BRETXA SALARIAL DE GÈNERE

La comparativa de remuneracions calculada com la mitjana d'homes menys la mitjana de dones sobre la mitjana remuneració dels homes és del 17,9% (18,5% el 2020).

Bretxa salarial

	Grup CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2020	1,77%	0,64%	5,55%
2021	1,05%	0,53%	2,72%

La bretxa salarial de gènere es calcula comparant salaris entre empleats amb la mateixa anti-guitat a l'empresa i que fan la mateixa funció o ocupen la mateixa posició i disposen del mateix nivell. Això permet comparar feines similars.

Diversitat funcional

El programa de diversitat funcional es basa en el respecte envers les persones, les seves diferències i capacitats, l'accés en igualtat d'oportunitats i la no discriminació.



Política inclusiva de persones amb discapacitat

Des del mes de gener de 2020, CaixaBank té una Política inclusiva de les persones amb discapacitat, que es va acordar amb la representació laboral dels treballadors. Els seus principis i compromisos estan orientats al respecte cap a les persones amb diversitat funcional i a afavorir-ne la integració a l'Entitat en les mateixes condicions que la resta de la plantilla, i establir una sèrie de beneficis socials.

>> PRINCIPIS



NO DISCRIMINACIÓ



INCLUSIÓ



**RECONEIXEMENT
DE LES CAPACITATS, MÈRITS I
HABILITATS**



**LLUITA CONTRA ELS
ESTEREOTIPS, ELS
PREJUDICIS**



**FOMENT
D'ACTITUDS
RECEPTIVES**



ACCESSIBILITAT

>> COMPROMISOS EN L'OCUPACIÓ I SELECCIÓ DE PERSONES

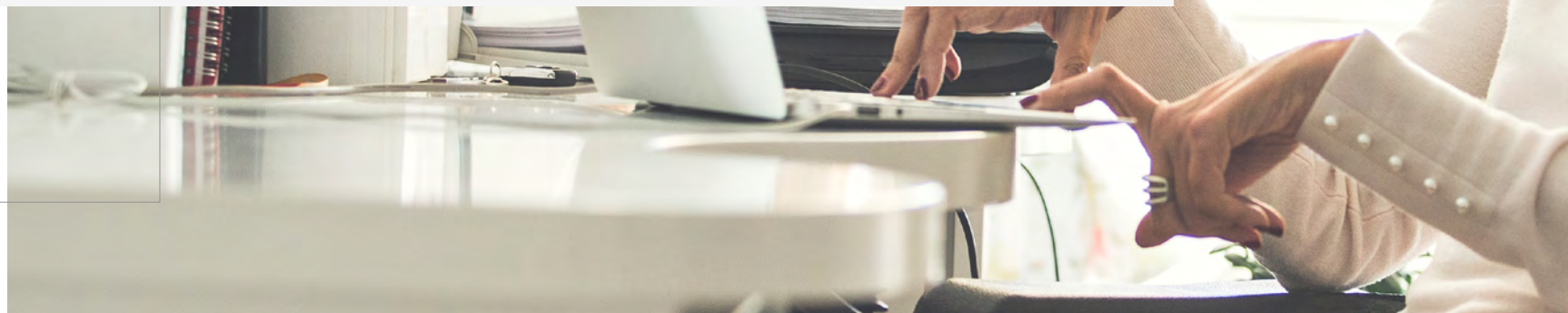
MILLORAR ANUALMENT LA PRESENCIA DE PERSONES AMB DISCAPACITAT A L'ENTITAT

FOMENTAR L'OCUPACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT LEGALMENT RECONEGUDA

PROMOURE LA INCLUSIÓ I LA INCORPORACIÓ DE LA PLANTILLA AMB DIVERSITAT FUNCIONAL

588

**EMPLEATS
AMB DISCAPACITAT**
362 EL 2020



Alguns dels beneficis o mesures que s'han implantat són: l'adaptació del lloc de treball, l'ampliació d'un dia de permís retribuït per atendre qualsevol necessitat mèdica i servei gratuït d'assessorament per a tràmits legals.

Internament, es presenten els següents objectius i les principals iniciatives implementades:



>> **DESENVOLUPAMENT
DEL TALENT
I FOMENT
D'OPORTUNITATS
PROFSSIONALS
DE LES PERSONES
AMB DIVERSITAT
FUNCIONAL**



- **Fomentar la contractació externa.** Identificant borses de treball mitjançant acord de col·laboració amb Incorpora.
- **Contractació de serveis a Centres Especials de Treball (CEE)** per fomentar la inclusió laboral i el desenvolupament professional de les persones amb diversitat funcional.
- **Pla Família de la Fundació Adecco:** programa per a fills de treballadors amb discapacitat (igual o superior al 33%), per fomentar competències i habilitats i, així, millorar la seva autonomia i les seves possibilitats d'incorporació al mercat laboral.
- El 2021, CaixaBank s'ha unit al **Repte 8M**, llançat per Eurofirms, que té com a objectiu incorporar 1.000 dones amb discapacitat al món laboral a través de formacions que millorin la seva ocupabilitat en el termini d'1 any. CaixaBank col·labora becant la formació i a través del Voluntariat CaixaBank.



>> **SERVEI ADAPTAT
ALS NOSTRES
CLIENTS AMB
DISCAPACITAT
FUNCIONAL**

- Oficines i apps de CaixaBank accessibles per a persones amb diversitat funcional.
- **Més informació a l'apartat Banca pròxima i accessible**
- Nou projecte per millorar l'atenció als clients amb discapacitat auditiva i conèixer les seves necessitats, expectatives i contextos d'ús de la banca (presencial i digital), per així assegurar la seva inclusió millorant la interacció amb ells, els recursos a disposició dels gestors i l'experiència d'aquest segment de clients.



>> **COMPROMÍS
AMB LA
SOCIETAT**

- Participació en l'índex internacional de diversitat funcional *Global Disability Equality Index*, que proporcionarà informació sobre noves iniciatives i bones pràctiques.
- Donacions a fundacions i associacions per a la inserció laboral que gestiona Acció social. Per al 2022, cal destacar el projecte de **SPECIALISTERNE** d'inclusió laboral de persones amb Trastorn de l'Espectre Autista.



>> **SENSIBILITZACIÓ
A TOTA
L'ORGANITZACIÓ
EN TERMES
D'INCLUSIÓ
I DIVERSITAT**

- Desenvolupament d'un nou Pla basat en la **Política inclusiva per a persones amb diversitat funcional**. De cara al 2022 està previst el desenvolupament d'iniciatives com: (i) Agents d'Igualtat enfocats a la diversitat funcional, (ii) formació i eines per a mànagers i empleats i (iii) disponibilitat d'un espai propi a PeopleNow per a la comunicació del programa Wengage enfocat a la diversitat funcional.



>> **IMPULS A
L'ESPORT
ADAPTAT I
PARALÍMPIC**

- El 2021, CaixaBank ha ampliat el seu suport a la Federació Espanyola d'Esportistes amb Discapacitat Física entrant com a patrocinador oficial de l'europeu de bàsquet en cadira de rodes.
- **#inconformistesdelesport**, acord entre CaixaBank i el Comitè Paralímpic Espanyol per donar suport als esportistes paralímpics i per a la difusió de continguts.
- CaixaBank Talks amb dos esportistes paralímpics de la campanya #inconformistesdelesport, amb l'objectiu d'empoderar totes les persones i reconèixer-les per les seves capacitats i el seu talent.

Diversitat generacional

El programa de diversitat generacional parteix del diagnòstic de situació a l'Entitat, en què s'analitzen l'evolució demogràfica i l'impacte en els indicadors estructurals. Davant de l'envelliment de la població en general i de la plantilla de CaixaBank en particular, la diversitat generacional serà un factor clau que caldrà gestionar a la nostra organització per potenciar sinergies entre generacions i tractar les necessitats i expectatives diferents de cada etapa. Els objectius són:

- Integrar la diversitat generacional dins de l'estratègia corporativa i l'experiència de l'empleat.
- Anticipar-nos a la problemàtica derivada de l'envelliment de la plantilla.
- Identificar accions que millorin la convivència de les diverses generacions a l'organització.
- Aprofitar el coneixement de cada generació per potenciar i acompanyar l'estratègia de l'Entitat.

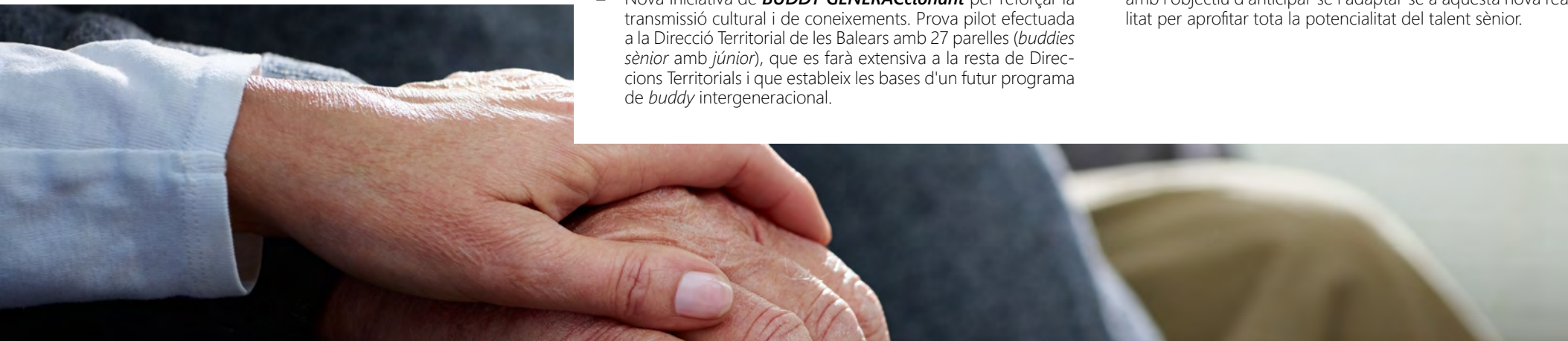
Durant el 2021 s'ha definit un *roadmap* amb les línies d'acció que es desenvoluparan: Lideratge, Formació, Sensibilització, *Employee Experience*, *Retirement planning*, Mètriques i *Analytics*.

Algunes de les iniciatives i accions que s'han desenvolupat durant el 2021 són:

- Programa de **Salut i Benestar** amb visió generacional.
- Pla de **Formació** continuat i l'envelliment saludable, per promoure l'ocupabilitat de totes les persones durant la seva trajectòria professional.
- **Mòdul de gestió d'equips diversos** a tots els programes de desenvolupament directiu, per assegurar la inclusió real de totes les persones i la cohesió dels equips a través del lideratge inclusiu.
- **Sensibilització** a totes les persones a través de contingut específic en diversitat i inclusió i de biaixos inconscients per combatre els prejudicis i eliminar les etiquetes que s'han imposat a cada generació.
- Nova Iniciativa de **BUDDY GENERACCIONANT** per reforçar la transmissió cultural i de coneixements. Prova pilot efectuada a la Direcció Territorial de les Balears amb 27 parelles (*buddies sènior amb júnior*), que es farà extensiva a la resta de Direccions Territorials i que estableix les bases d'un futur programa de *buddy* intergeneracional.

A més, CaixaBank:

- Col·labora amb l'Observatori Generació & Talent **Generaciona**:
 - Participació en el «Diagnòstic de la diversitat generacional».
 - Participació en l'«Estudi de lideratge intergeneracional II».
 - Planificació de l'estudi «Salut i benestar intergeneracional» 2020.
- Participa en grups de treball amb altres empreses per impulsar el valor del talent *sènior* i donar-li la visibilitat social que li correspon. Destacar el **Libre Blanc del Talent Sènior**, fruit del Lab Talent Senior amb la Fundació Adecco – Fundació Seres, que recull les millors pràctiques per conscienciar empreses, administracions públiques i la societat sobre el protagonisme que la força laboral *sènior* adquirirà els pròxims anys.
- Coopera al *Team work* EFR Talent Senior. Grup que lidera la Fundació MásFamilia i que componen diverses empreses amb l'objectiu d'anticipar-se i adaptar-se a aquesta nova realitat per aprofitar tota la potencialitat del talent *sènior*.



>> LA DIVERSITAT GENERACIONAL EN XIFRES

Nre. d'empleats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 anys	1.655	1.302	1.308	1.021	144	120
30-39 anys	6.500	7.105	4.799	5.566	817	623
40-49 anys	20.657	27.423	16.755	23.384	2.399	2.390
50-59 anys	6.384	13.414	4.453	11.259	1.151	1.255
>59 anys	238	518	89	372	92	74
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

Nombre d'empleats acomiadats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 anys	5	10	3	6	2	1
30-39 anys	27	16	15	12	1	1
40-49 anys	39	37	21	24	3	4
50-59 anys	14	17	7	9		
>59 anys	3	2	2	2		
Total	88	82	48	53	6	6

Nre. d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i edat

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 anys	1.464	1.211	5	5	186	86
30-39 anys	6.463	7.075	13	18	24	12
40-49 anys	20.641	27.401	12	18	4	4
50-59 anys	6.370	13.406	12	8	2	
>59 anys	231	514	6	4	1	
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Remuneracions mitjanes per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 anys	28.311	29.967	28.319	30.811	19.231	20.102
30-39 anys	45.318	43.780	48.940	46.180	24.422	25.098
40-49 anys	61.718	57.698	66.202	60.476	33.050	32.397
50-59 anys	74.856	67.415	82.822	69.918	46.257	44.143
>59 anys	107.597	89.007	174.332	98.403	57.429	53.929
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708



Desenvolupament Professional i Compensació

Desenvolupament del potencial

CaixaBank aposta per potenciar les competències professionals crítiques dels seus professionals i pel seu desenvolupament. Per fer-ho, es fan avaluacions a pràcticament el 100% dels empleats que permeten una visió integral (avaluació d'acompliment i de competències). El 2021, cal destacar el procés d'avaluació de Talent Directiu dut a terme en el marc de la integració amb Bankia, en què s'han fet un total de 2.078 entrevistes amb la col·laboració de 7 consultores externes especialitzades i que ha servit per fer els nomenaments de la nova estructura directiva postintegració. Addicionalment, per acabar avaluant la totalitat de la plantilla i saber-ne el potencial, d'una banda, s'han dut a terme unes 3.958 entrevistes als col·lectius de directors d'oficina i subdirectors d'oficina gran i, de l'altra, a la resta, se'ls ha fet un test psicotècnic.

99,9%

DE POSICIONS DIRECTIVES QUE S'HAN
COBERT INTERNAMENT

99,1% EL 2020
CAIXABANK, S.A.

26.470

PARTICIPANTS EN
PROGRAMES DE DESENVOLUPAMENT
(INCLOU EL PROGRAMA CAIXABANK TALKS)
CAIXABANK, S.A.

Directius i Predirectius

L'Entitat fomenta els programes de desenvolupament professional tant a nivell directiu com a nivell predirectiu. Destaquen:

- **Programa de Desenvolupament Directiu** enfocat a certificar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat que reforça el model de Lideratge Transformador, els principis del qual són:
 - Estar al servei dels col·laboradors acompanyant-los per assolir els resultats.
 - Potenciar la innovació i la creativitat com a palanques de canvi.
 - Impulsar el creixement personal i professional dels col·laboradors.
 - Ser referents ètics davant dels nostres grups d'interès.
- **Programa predirectiu Progressa**, adreçat a professionals de diverses àrees i Direccions Territorials (Directors d'oficina, Gerents de Serveis Centrals i Directors de Banca Privada i de Banca d'Empreses), que inclou sessions de *coaching* i formació en lideratge.
- La formació directiva té en compte dues etapes (incorporació i consolidació), i una tercera per als col·lectius d'alt potencial. També proposa un desenvolupament incremental en funció de la consolidació en el càrrec en què s'incorpora el concepte de «Certificació» a través d'Universitats i Escoles de negocis.
- **Incorporació:** formació adreçada al desenvolupament d'un lideratge centrat en un mateix i a establir bases del negoci. Es planteja per a professionals que accedeixen a noves funcions directives. Els programes principals són: PROA (Direcció Àrea de Negoci), GPS (Serveis Centrals i Direcció Àrea de Negoci), Programa *Leadership Certificate* C1, autoformació online i processos d'assignació de *coaching* de transició.
- **Consolidació** (entre 3 i 5 anys en la funció): centrada en el rol com a líders d'altres i impulsors del canvi i de l'execució de l'estratègia. Els programes principals són: *Leadership Certificate* C2 (*Senior Management*), programes relacionats amb la transformació en l'era digital (IMD), autoformació online i sessions de *coaching* de consolidació i *mentoring*.
- **Desenvolupament de l'alt potencial:** aquí es plantegen propostes amb la finalitat de contribuir i impulsar el desenvolupament del lideratge per a directius amb alt potencial, Programa TOP 200.



Com a iniciatives que es poden destacar durant el 2021, trobem:

- Aposta en l'Autoformació Directiva amb programes relacionats amb *wellbeing*, habilitats (gestió d'emocions, comunicació i impacte, negociació), lideratge i transformació digital.
- Programa *Welcome* Directiu derivat de la integració amb Bankia, per accelerar el procés de transició facilitant eines, habilitats, competències i coneixements que contribueixin a la consecució dels reptes de negoci.
- Finalització dels programes de *mentoring* femení que estaven en marxa, adreçats a dones de la Xarxa d'oficines per generar *empowerment* (en Direccions Territorials amb menys representació femenina en llocs directius), així com a dones de segments de Banca Privada i Banca Empreses.

- Programa *Buddy*.
- **Welcome Directiu**, per acompanyar en el procés d'integració i promoure la col·laboració amb 80 parelles de Serveis Centrals i 110 a la Xarxa d'oficines.
- **GENERACcionant**, per gestionar el coneixement i la transmissió d'experiències entre sèniors que se'n van amb el Pla de reestructuració i els *júniors*.
- **Suport operatiu**, amb suport operatiu, a fi que tinguin una persona de referència amb la qual comunicar-se en cas d'incidències durant la integració tecnològica.
- *Mentoring* pioner de dones directives entre grans empreses en el marc del projecte *Closing Gap*.
- Escola d'anglès: llançament de la plataforma *online Premium* per a directius.
- CaixaBank *Talks* Desenvolupament Directiu amb format *Live*, que permet ampliar el nombre de participants.

Durant el 2021, a les empreses del Grup s'han dut a terme els programes següents de desenvolupament directiu:

- **Digital Disruption**: amb l'objectiu d'obtenir una visió global de l'ecosistema digital actual i visualitzar nous reptes i oportunitats de negoci que es generin en el nou entorn.
- **Leadership Right Now**: enfocat a un aprenentatge per gestionar la situació actual millorant la capacitat d'adaptació.
- **Blended Leadership**: programa per a comandaments intermedis orientat al desenvolupament d'habilitats de lideratge en un entorn remot/presencial i canviant.

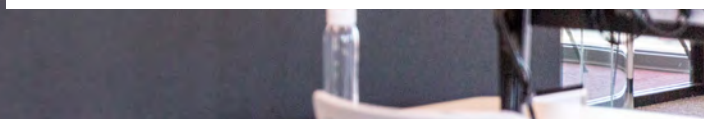
- **Adopció del canvi**: eines per facilitar a tots els directius la transició amb més fluïdesa durant el procés d'integració.
- **Comunicació online**: Programa intensiu per millorar les habilitats de comunicació dels directius en un context online/híbrid.

Talent jove (*Talent programs*)

CaixaBank disposa de *Talent Programs* per identificar i desenvolupar el talent aviat i, així, avançar-se a necessitats futures. Els programes dels quals disposa CaixaBank per atraure talent extern són:

- **WonNow**: adreçat a dones estudiants de graus de STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques) d'universitats espanyoles. Les guanyadores del premi de beca s'incorporen durant sis mesos en posicions estratègiques.
- **New Graduates per a Serveis Centrals**: per identificar i incorporar el talent per a posicions amb més dificultats de cobrir internament i per a posicions estratègiques digitals. Programa de dos anys amb pla de carrera i amb possibilitat d'incorporació a posicions estructurals. Per a aquest col·lectiu, s'ha desenvolupat el programa *Developing Skills* (ESADE) en format online.

El 2021, s'han dut a terme diverses iniciatives impulsades des del PeopleXperienceHub amb l'objectiu de crear una comunitat de talent tant interna com externa en què es comparteixen coneixement i experiències del Grup CaixaBank.



Formació contínua

CaixaBank Campus és el model pedagògic sota el qual es desenvolupa l'oferta formativa de l'Entitat. Fomenta una cultura d'aprenentatge continu en què la figura del formador intern, com a facilitador d'aprenentatge, és un valor diferencial clau. Aquest model estructura l'oferta formativa en tres grans blocs:

01
 >> **NORMATIVA**
 EL QUE M'EXIGEIX EL REGULADOR

02
 >> **RECOMANADA**
 EL QUE EM SUGGEREIX
 CAIXABANK

03
 >> **AUTOAPRENENTATGE**
 EL QUE JO DECIDEIXO

Formació obligatòria, exigida pel regulador: de curta durada, així com certificacions en LCI (Llei de Crèdit Immobiliari), IDD (Insurance Distribution Directive) i MiFID. Addicionalment, el 2021 s'ha llançat una formació obligatòria vinculada a bonus en sostenibilitat per a tota la plantilla de CaixaBank, S.A.

Formació recomanada de l'empresa als empleats, segons la seva funció i el segment a què pertanyen, i que dona resposta als reptes i necessitats del negoci: Tu fas CaixaBank, Els Meus Clients, Transformació Digital (proximitat digital, itineraris de transformació en l'era Digital, Itineraris O365), CrossWelcome, NPS Feedback & Loops, Morositat, Inversions Sostenibles per a tot el segment de Banca Privada, Riscos Mediambientals per a Banca d'Empreses, etc.

Autoformació que dona resposta a les necessitats individuals dels nostres empleats: Acadèmia virtual d'anglès (Education First), Postgrau de Riscos, formacions en Metodologies *Agile*, formacions de l'Escola de Sostenibilitat, etc.

Els impulsors (persones i eines) de l'aprenentatge a CaixaBank són:

- **Virtaula.Next**: plataforma d'aprenentatge online que s'ha re-dissenyat per incorporar-hi noves funcionalitats digitals i millorar l'experiència de l'empleat. El 2021, nous desenvolupaments van permetre maximitzar les oportunitats d'aprenentatge en l'entorn virtual i flexibilitzar el Pla d'Aprenentatge:
 - Implantació de sistema de videoconferència Teams dins la plataforma.
 - **Virtaula.Next**. Desenvolupament d'un sistema intel·ligent que associa competències a aprenentatge dins de Virtaula.
 - Nou catàleg de *soft skills*, amb més de 80 cursos nous.
- **Formadors interns**: comunitat d'aprenentatge que formen 1.163 empleats (1.043 el 2020). El seu paper durant el 2021 és clau, ja que es reconnecta amb la seva essència com a acompanyants i facilitadors dels processos d'aprenentatge dels seus companys.
- **Change Makers**: el 2021 s'han consolidat i són el motor de la transformació a CaixaBank, un element clau per al canvi cultural i la transformació digital.

Per al 2022 s'ha previst l'evolució de la figura del formador intern/*change maker* cap als *Trainers* CaixaBank. Aquesta evolució pretén normalitzar aquest rol dins el Banc, unificant i certificant la preparació d'aquestes persones i especialitzant el col·lectiu per àmbits: *Trainers* comercial, *Trainers* riscos, *Trainers* Change makers Digital i *Trainers* Cultura.





Excellence in Practice Silver Award 2021 – Professional Development

Segon premi als «EFMD Excellence in Practice 2021» en la categoria «Professional Development» pel projecte d'Escola de Riscos. Aquest projecte s'ha construït amb els companys de Riscos de CaixaBank i amb la Universitat Pompeu Fabra-BSM.



In data we trust – Vidatathon

Programa gamificat de formació efectuada a VidaCaixa per millorar les capacitats analítiques de tots els empleats. Tercera posició als premis EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2021.



La formació s'adreça a la totalitat de la plantilla, independentment de la tipologia de contracte que tingui

En matèria de subcontractació de **proveïdors**, se'ls sol·licita que coneguin, se sensibilitzin, acceptin i es comprometin a **complir el Codi de Conducta de Proveïdors del Grup CaixaBank** i, en matèria de prevenció de riscos laborals, es duu a terme una coordinació d'activitats empresarials que assegura que el proveïdor coneix la **Política de Prevenció de Riscos Laborals de CaixaBank**

Estratègia formativa per a la integració de les persones d'origen Bankia

La preparació de les 15.600 persones d'origen Bankia de cara a la integració cultural i operativa a CaixaBank ha estat crucial per garantir una transició amb el mínim d'impacte possible en el dia a dia dels empleats i dels clients i en els resultats. Per fer-ho, s'ha dissenyat una poderosa estratègia formativa tenint en compte el complex context derivat de la situació COVID-19, ja que és la primera integració d'aquesta envergadura que es fa en un format de teletreball.

Aquesta estratègia formativa ha suposat més de 2.400.000 hores de formació (126 hores lectives + 32 hores de *training in job* per persona), que se sustenta en tres eixos: Pla de Formació, Pla d'Integració d'Equips Comercials i el Pla de Gestió del Canvi. Ha permès a cada persona tenir un entrenament exhaustiu en els processos i eines, amb èmfasi en els clients, els productes i els serveis de CaixaBank, així com en l'adopció de la sistemàtica i la cultura de l'Entitat.

S'han **dissenyat itineraris de formació** tant per a empleats de Xarxa com de Serveis Centrals.

A Serveis Centrals:

- Després de la integració jurídica, accés a través de Virtaula a l'itinerari de formació comuna per a SC.
- El Pla de formació es desglossa en 3 fases i està dividit en 2 blocs:
 - Un primer bloc comú a totes les àrees i gestionat per Formació.
 - Un segon bloc en què cada Àrea identifica les seves necessitats formatives particulars i les desenvolupa internament mitjançant formadors interns experts.

¹ La inversió en formació per empleat s'ha pogut contenir gràcies a disposar d'una eina com Virtaula que permet una eficiència en costos.

A la Xarxa:

El Pla de formació es desglossa en 3 fases que es detallen més endavant, i està adaptat als segments de negoci i distribuït en 7 temàtiques (*Welcome*, Eines, Productes, Sistemàtica, Normativa, Cultura i Riscos).

Durant el període de preparació a la integració operativa, que ha durat més de 9 mesos, s'ha desenvolupat un procés de *training in job* que ha tingut com a objectiu donar suport des de la perspectiva i el coneixement del dia a dia d'una oficina CaixaBank. Aquest procés ha pretès aprofitar el coneixement de figures experimentades sobre la realitat CaixaBank per facilitar la transició de les oficines Bankia al nou model, utilitzant també figures clau d'origen Bankia que han ajudat a facilitar el procés, així com intercanvis entre oficines, tot plegat involucrant com a formadors més de 2.200 persones a través de les figures següents:

>> 2.080 PERSONES COM A DELEGATS AMB ORIGEN BANKIA

Persona d'origen Bankia de referència a cadascuna de les oficines de Bankia i punt de contacte amb els Referents de CaixaBank. Equip de suport per impulsar i adequar la formació. Aquest col·lectiu té un procés de formació anticipat, més intens i específic per a la seva funció.

>> 220 REFERENTS D'ORIGEN CAIXABANK

Formador presencial d'origen CaixaBank (dos a cadascuna de les Direccions de Zona) per implantar el *training in job*. Aquestes persones són divulgadores de la Sistemàtica Comercial i de la Cultura CaixaBank en el dia a dia.

>> 110 DIRECTORS DE ZONA D'ORIGEN BANKIA

Persona de Bankia que garanteix la consecució de la formació de tota la zona, assegura el compliment dels KPI i identifica punts crítics per establir un pla d'acció formatiu si cal.

>> 141 PERSONES DEL CENTRE DE SUPORT A LA INTEGRACIÓ

Centre de suport a la integració (*Call center* telefònic) destinat a ajudar a resoldre per telèfon els dubtes que hi pugui haver sobre Operativa, Eines i Productes a través de figures experimentades d'origen CaixaBank.

>> 15 COORDINADORS D'INTEGRACIÓ

Persona que coordinarà els Referents del Territori per fer un seguiment de l'evolució de la implantació amb la Direcció, per traslladar accions als Referents i Delegats i, finalment, recollir el *feedback* dels seus Referents.

>> 1.829 INTERCANVIS

Intercanvi de perfils operatius entre persones d'origen CaixaBank i Bankia, durant 2 mesos, abans i després de la integració tecnològica aplicable, en total, 1.829 oficines.

Les fases d'execució han estat:

- **Fase 0 - Preparació** (de gener a març del 2021): primera presa de contacte amb el terminal financer i les eines de CaixaBank, per conèixer la navegació bàsica i saber com fer els processos operatius més habituals en el dia a dia.
- **Fase 1 - Capacitació** (de març a juny del 2021): en aquesta fase es combinen la capacitació en els processos operatius i l'aprofundiment en la cultura de CaixaBank. També ha permès conèixer els principals productes que es comercialitzen i entendre el model de negoci i de relació amb el client. D'altra banda, s'ha fet una posada al dia en els processos normatius que són específics del Banc.
- **Fase 2 - Consolidació** (de juny a setembre del 2021): aquesta fase ha permès interioritzar i consolidar els aspectes més rellevants de cara a afrontar amb solvència el procés d'integració cultural, comercial i tecnològica.
- **Fase 3 - Reforç** (de setembre a desembre del 2021): aquesta fase permet reforçar els aspectes col·laterals i acabar d'entendre els processos operatius, que es consideren no crítics, així com conèixer els aspectes normatius diferencials del model CaixaBank.



Compensació adequada i meritocràtica

El Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar el 2019 una actualització de la **Política General de Remuneració de Caixa-Bank**, que detalla les característiques principals de cada element retributiu. Està a disposició de tots els empleats a través de la intranet corporativa.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- Una **remuneració fixa** basada en el nivell de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total, que també considera els diversos beneficis socials, i que regulen el Conveni Col·lectiu i els diversos acords laborals interns.
- Una **remuneració variable** en forma de bonus o incentius vinculats a la consecució d'objectius establerts prèviament i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, inclogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client i les normes de conducta, i a una gestió prudent dels riscos.

Els principis de la Política general de remuneració són aplicables a tots els empleats del Grup CaixaBank i, entre altres objectius, pretén principalment impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. A més, basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent a facilitar als professionals la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total.

El setembre del 2021 s'ha modificat la Política General de Remuneracions per incloure-hi les novetats normatives referides als riscos de sostenibilitat, entesos com a Ambientals, Socials i de Governança (ASG), i l'adaptació de CaixaBank a aquesta tendència, i en concret per complir les obligacions derivades del Reglament 2019/2088, que estableix l'obligació dels participants en els mercats financers i els assessors financers d'incloure en les

seves polítiques de remuneració informació sobre la coherència d'aquestes polítiques amb la integració dels riscos de sostenibilitat i de publicar la informació als seus llocs web.

En aquest sentit, l'Entitat ja té en compte objectius específics en matèria de sostenibilitat, la consecució dels quals influeix en la remuneració variable dels gestors de Banca Privada que intervenen en les activitats d'assessorament d'inversions.

La modificació de la Política de Remuneracions el 2021 reflecteix la vinculació de la remuneració als riscos ASG, ja existent a CaixaBank

A més dels components de la remuneració, la plantilla de CaixaBank té nombrosos **beneficis socials i financers**, entre els quals destaquen l'aportació d'estalvi per a la jubilació que s'ofereix al Pla de Pensions, la prima de risc per a la cobertura de defunció i incapacitat, la pòlissa sanitària gratuïta, les ajudes per naixement de fill i defunció de familiar i la gratificació per 25/35 anys de servei.

Amb l'objectiu d'alinejar la retribució variable amb els objectius de sostenibilitat i bon govern corporatiu, el 2022 s'ha incrementat el pes de les mètriques vinculades a factors ASG (com Sostenibilitat, Qualitat i Conducta i Compliment) als esquemes de retribució variable, tant anualment com a llarg termini. Aquest pes més important dels factors ASG afecta tant els Consellers Executius (vegeu-ne els detalls a l'IARC) com a l'Alta Direcció i a una part important de la plantilla.

Com a complement als components retributius, el 2021 s'ha consolidat el **Pla Retribució Flexible (Compensa+)**, que permet un estalvi fiscal i la personalització de la retribució d'acord amb les necessitats de cada persona. Els productes oferts per l'Entitat durant el 2021, amb un màxim conjunt del 30% del seu salari anual brut, són: l'assegurança de salut de familiars, targeta de transport, servei de jardí d'infants i assegurança d'estalvi a la jubilació. Al tancament de 2021, un total de 6.992 empleats havien subscrit 1 o més productes dins del Pla.

El desembre de 2021 s'ha incorporat, per al 100% de la plantilla, la possibilitat de contractar dos nous productes o serveis vinculats a l'adquisició d'accions de CaixaBank i la formació d'idiomes.



Compensa+

Fons que promou iniciatives
socials i ambientals invertint
en empreses que segueixin
pràctiques de bon govern



El **Pla de Pensions de CaixaBank** continua sent el líder en patrimoni i rendibilitat. El 2021, el fons de pensions dels empleats de CaixaBank (PC30) ha obtingut una rendibilitat anual del 13,64%. A 5 anys, el seu rendiment anualitzat es va situar en el 6,13% anual (per damunt de l'objectiu d'inversió, de l'EURIBOR a 3 mesos més 2,75% durant el mateix període). El rendiment anual des de la constitució del fons es va situar en el 4,40%. El 2021, el Pla de Pensions ha rebut els guardons següents:

>> PLA DE PENSIONS D'EMPLEATS DE CABK – PC30

El 2021, el PC30 va rebre, per segona vegada, el guardó que atorga el diari L'Economista al millor fons de pensions d'ocupació. Aquest premi s'atorga únicament tenint en compte a la rendibilitat anual acumulada durant l'any, que en el cas del PC30 va ser d'un 5,50%.

El PC30 no només ha obtingut una rendibilitat rècord, sinó que ho ha fet mostrant el seu compromís amb la Inversió Socialment Responsable, combinant els criteris financers amb els criteris extrafinancers, ambientals, socials i de bon govern (ASG), i, alhora, complint amb la declaració de Fons que promou iniciatives so-

cials i ambientals invertint en empreses que segueixen pràctiques de bon govern, segons la *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

A més, manté el seu compromís com a signant dels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI) a llarg termini, i està adherit al *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). És el primer Fons de Pensions de l'Estat que s'uneix a la iniciativa de divulgació del risc associat al canvi climàtic.

		Rendibilitats Anualitzades					
		Patrimoni a 31/12/2021 en M€	15 anys	10 anys	5 anys	3 anys	1 any
	CaixaBank	7.066	4,58%	6,70%	6,13%	10,40%	13,67%
	Companyia 1	3.195	4,10%	5,33%	4,37%	7,07%	9,71%
	Companyia 2	3.014	0,65%	3,87%	3,09%	4,93%	7,52%
	Companyia 3	2.552	3,05%	3,60%	1,82%	3,28%	4,33%
	Companyia 4	1.789	2,21%	3,29%	2,16%	3,35%	4,08%
	Companyia 5	1.041	--	3,90%	2,95%	4,88%	6,74%
	Companyia 6	933	2,47%	3,33%	1,99%	3,26%	3,44%
	Rànquing (Posició CaixaBank)		#1	#1	#1	#1	#1

>> PC30 FINALISTA DELS INNOVATION AWARDS 2021

A més, durant la *World Pension Summit* el PC30 va rebre un guardó en els *Innovation Awards*, en qualitat de finalista. Una de les fites principals que es va recalcar del fons és el fet que sigui el primer d'Espanya que s'uneix a la iniciativa del Consell d'Estabilitat Financera (FSB, *Financial Stability Board*, per les seves sigles en anglès) que fomenta la divulgació dels riscos associats

al canvi climàtic (TCFD). Així mateix, es van remarcar la creació d'una figura específica responsable de les polítiques de sostenibilitat, l'adopció de metes de reducció de la petjada de carboni o la introducció de mètriques associades a la inversió responsable que afecten la remuneració del seu gestor d'actius.

>> DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I COMPENSACIÓ EN XIFRES

Nombre d'empleats per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directius	5.236	7.489	4.605	6.901	389	313
Càrrecs intermedis	6.803	7.986	5.666	6.771	606	643
Resta d'empleats	23.395	34.287	17.133	27.930	3.608	3.506
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

Nombre total d'hores de formació per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directius	420.840	651.328	396.889	630.349	17.101	13.723
Càrrecs intermedis	471.116	550.759	415.270	500.112	39.860	31.012
Resta d'empleats	1.717.051	2.740.934	1.410.476	2.537.998	177.085	139.026
Total	2.609.007	3.943.021	2.222.635	3.668.459	234.047	183.762

Remuneracions mitjanes per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directius	98.509	90.691	97.530	89.253	91.160	91.816
Càrrecs intermedis	70.601	69.424	73.639	71.673	42.493	44.503
Resta d'empleats	48.100	48.047	52.554	50.949	27.528	27.813
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708

Nre. total d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i classificació professional

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directius	5.224	7.479	11	10	1	
Càrrecs intermedis	6.796	7.979	2	3	5	4
Resta d'empleats	23.149	34.149	35	40	211	98
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Nre. d'acomiadaments per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directius	8	13	5	11		
Càrrecs intermedis	12	5	6	3	1	1
Resta d'empleats	68	64	37	39	5	5
Total	88	82	48	53	6	6



Experiència de l'empleat

Entorn Laboral

Per a CaixaBank és essencial disposar d'un entorn laboral positiu en què els equips se sentin motivats i compromesos. Per fer-ho, és important l'escolta activa, prestar atenció a les seves opinions i, partint d'aquesta escolta, elaborar un pla d'acció per adaptar-se a les seves necessitats. Per aquest motiu, es considera que avaluar el clima sociolaboral, l'experiència d'empleat i la qualitat de servei oferta de manera periòdica ajuda a aconseguir aquest entorn que es persegueix.

L'Entitat mesura el compromís i la satisfacció dels seus empleats mitjançant estudis interns (Estudi de Compromís, el de Qualitat de Servei), així com també mitjançant monitors externs com l'Índex de Mesurament de l'Experiència de l'Empleat (IMEX) o Merco Talent, un dels monitors d'avaluació reputacional de referència al món, que es basa en la metodologia *multistakeholder*.



El gener del 2021 es va fer l'**Estudi de Compromís 2020** en un format radar adreçat a una mostra de 2.500 persones, que va permetre analitzar el clima, el compromís i la cultura, així com la seva evolució en vist estudis anteriors. La participació va ser del 56% (els estudis de compromís en format radar tenen menys participació, ja que no hi ha un pla de comunicació) i el TF (Total favorable) va ser del 74% (75% a l'Estudi Compromís anterior en format radar, dut a terme el 2018). Cal destacar que l'eNPS¹ ha millorat 6 punts en vist les dades del 2019, del 8 al 14, motivat per un augment de 8 punts en l'àmbit de la Xarxa d'oficines.

L'estudi de compromís també s'ha fet a les següents empreses del Grup: VidaCaixa y BPI Vida e Pensões.

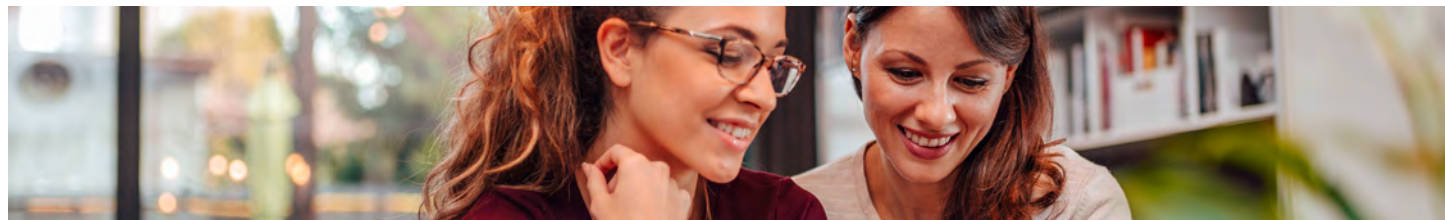
- El maig del 2021 es va fer un **pols estratègic** a 2.500 persones després de la fusió amb Bankia, un punt d'escolta qualitatiu i quantitatiu per saber com s'havia viscut el procés d'integració. Hi va haver una participació del 55% i el TF (Total favorable) va ser del 74%. Es va posar de manifest que l'aspecte més ben valorat va ser l'acompanyament dels mànagers, l'acollida i la figura del *buddy* (tutor), mentre que la pitjor valoració va ser per a la incertesa per la situació personal (en un escenari de pla de reestructuració).
- L'octubre del 2021 es va fer un **punt d'escolta qualitatiu per mesurar l'acompanyament a la sortida en procés de reestructuració**. En termes generals, les persones que finalitzen la relació laboral amb l'entitat estan contentes, amb ganes de començar una nova etapa i compromeses fins a l'últim dia. A més, es valora molt positivament la implicació del mànager en la comunicació amb els equips i els materials aportats per generar converses i assegurar el procés.
- El novembre del 2021 es va fer un **punt d'escolta qualitatiu per mesurar el procés d'integracions dels equips comercials**.
- També es fan polsos específics de manera puntual per tenir escolta a mida, en funció de qüestions concretes, com per exemple l'adopció de l'Office 365, l'avaluació de la formació, la percepció del treball en remot, etc.

Models de treball més àgils i transversals

CaixaBank aposta per una estructura àgil i col·laborativa, i per aquest motiu està desenvolupant un **projecte que vol simplificar el nombre de nivells organitzatius amb una denominació única als càrrecs directius, creant equips més grans i diversos i ampliant el model de lideratge** (líders de projectes i iniciatives i referents pel seu coneixement i *expertise*). Aquest projecte ha de permetre millorar el *time-to-market* i reduir els temps de reacció i decisió, i alhora també busca una millora del compromís dels empleats, la possibilitat de desenvolupar el talent intern i l'augment de la productivitat i la qualitat de l'entrega.

Durant el 2021 s'han continuat fent evolucionar els serveis digitals de Recursos Humans perquè repercutixin en una experiència d'usuari més positiva, aportant les *best practices* del mercat i millorant el *time-to-market*. Estan totalment desenvolupats els nous portals de l'Empleat i del Mànager, la implantació de l'app mòbil de *Successfactors* (en mòbils corporatius Android) i diverses avaluacions d'acompliment i d'objectius, concretament l'avaluació de reptes per gestionar la retribució variable, l'avaluació per competències, l'avaluació de nous empleats, l'avaluació dels plans de carrera (Gestors de clients) i l'avaluació per a consolidació de càrrecs.

El llançament el 2021 de PeopleNow per a tota l'Entitat ha permès posar en marxa comunitats que fomenten la comunicació i col·laboració entre professionals, la generació de coneixement compartit i el reconeixement entre les persones.



¹ Empleats Net Promoter Score.



Durant l'últim trimestre del 2021 s'ha posat en marxa el projecte de *People Analytics*. Aquest és un projecte transformacional que consisteix a implantar una Cultura *Data Driven* en Recursos Humans, que comportarà canvis en la forma de treballar a partir d'una extracció més autònoma i amb més valor de les dades.

Durant el 2021 ha quedat totalment implementat el projecte *HR Business Partner*, que dona servei a totes les àrees dels Serveis Corporatius. Cal destacar que, arran de la integració amb Bankia, s'ha establert un model de parelles de *HR Business Partner* (origen CaixaBank i Bankia) per garantir la continuïtat del servei a través de coneixement dels dos equips.

En l'àmbit de Grup, s'ha consolidat el model corporatiu amb l'objectiu de millorar el control, la governança i les eficiències mitjançant la creació de serveis compartits, i a finals de 2021 s'ha començat a donar servei a les filials portugueses.

A les empreses del grup s'han dut a terme dos programes formatius per al col·lectiu de *Business Partners* (Programa *Get Influence* i Programa de *Mentoring* per a HRBP) que han permès empoderar els participants reforçant el rol d'aquest col·lectiu. Han suposat un intercanvi d'experiències i l'adopció de *best practices*.

A *Payments&Consumer* s'ha dut a terme el Programa *Innovation Playgroup*, un procés col·laboratiu d'innovació que genera solucions concretes sobre reptes clau de futur (com es contribueix a la recuperació econòmica del nostre país i la sostenibilitat).

La transició cap a models de treball més àgils s'emmarca en el projecte de **transformació agile**, que persegueix l'acceleració i l'adopció de metodologies àgils per augmentar la flexibilitat i l'eficiència en l'aportació de solucions, amb focus en el client i trencant sitges mitjançant el treball col·laboratiu.

Normes laborals i drets de la plantilla

A CaixaBank és bàsic el respecte de les normes laborals i dels drets del personal i dels seus representants, tot això en un marc de consens amb les forces sindicals. És aplicable el conveni col·lectiu de caixes i entitats financeres d'estalvi a tota la plantilla de CaixaBank S.A. i també hi ha acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen. Així mateix, la plantilla de la resta d'empreses del Grup CaixaBank ubicades en altres països també està coberta per algun conveni col·lectiu.

Amb caràcter general, la majoria de la plantilla fa l'horari laboral establert al conveni col·lectiu d'entitats financeres i d'estalvi i es fan acords laborals específics amb la Representació Laboral dels Treballadors (RLT) quan es donen casuístiques excepcionals. CaixaBank, S.A. forma part de la Comissió permanent paritària d'interpretació del Conveni, que pretén desenvolupar les normes laborals que s'apliquen a tots els empleats del sector.

CaixaBank, S.A. manté i promou una neutralitat total amb les diverses forces sindicals presents a l'Entitat. Els representants sindicals presents en els comitès d'empresa són escollits cada quatre anys per sufragi personal, lliure, directe i secret i són formats dels canvis rellevants que es puguin produir a l'Entitat.

El 30 de setembre del 2020 es va signar l'acord de Conveni Col·lectiu de Caixes 2019-2023 (de 5 anys de durada) i es va publicar al BOE el 3 de desembre, amb efecte a partir del dia 4 de desembre de 2020, que permet aplanar algunes inèrcies importants de costos no relacionats amb l'acompliment (com la revisió salarial, els triennis i el plus de conveni) i afrontar millor un període d'una complexitat enorme. El conveni col·lectiu també regula específicament matèries com el teletreball o la desconexió digital.

Pla d'igualtat

Per garantir la igualtat d'oportunitats, a CaixaBank, S.A. i a altres entitats del Grup hi ha diversos plans d'igualtat que comparteixen l'objectiu de fomentar, divulgar i contribuir a l'equitat de gènere, i incorporen les polítiques per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de la plantilla.

Cal destacar que el Pla d'Igualtat de CaixaBank, S.A. presenta condicions que milloren les que es recullen al Conveni Col·lectiu i a l'Estatut dels Treballadors: els permisos retribuïts per matrimoni, maternitat i paternitat, malaltia o defunció de familiars, trasllats de domicili, etc., les reduccions de jornada per atenció de fills de fins a 12 anys o fills amb minusvalideses i les excedències per atenció de persones dependents, per violència de gènere, per manteniment de la convivència.

El Pla d'Igualtat de CaixaBank, S.A., signat el 2020 amb tots els sindicats, es va adaptant per recollir les noves normatives externes que van sorgint. A principis del 2022 s'adaptarà el que fa referència al registre salarial i a l'auditoria salarial d'acord amb l'Ordre Ministerial.

El Pla d'Igualtat conté millores substancials en:

- Recollir un objectiu de representativitat de la dona en posicions directives i adoptar mesures per incrementar-ne la presència.
- Matèria de Conciliació: ampliació del permís per defunció del cònjuge o parella de fet amb fills menors i ampliació del permís de paternitat en 10 dies de manera progressiva fins al 2022, per fomentar la corresponsabilitat en la unitat familiar. Addicionalment s'estén la flexibilitat a una hora respectant les necessitats organitzatives i es permet la reducció de jornada dijous a la tarda fins que el fill té 12 anys. Finalment, es permet el gaudi de les vacances fins al 31/01 per motius de conciliació.
- Disposar d'un protocol per a la prevenció i eliminació de l'assetjament.
- Tenir un protocol d'igualtat per a les parelles de fet.

Fa anys que CaixaBank aposta per polítiques de desconnexió que fomenten la conciliació laboral per als empleats. En els acords laborals interns es recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, es limiten el nombre d'activitats que es poden fer fora de l'horari general que estableix el conveni col·lectiu i es prima sempre la voluntarietat de les persones. Centrant-nos en el que fa referència a la desconnexió digital, CaixaBank disposa d'un protocol els aspectes més destacats del qual són:



INCORPORAR BONES PRÀCTIQUES PER MINIMITZAR REUNIONS I DESPLAÇAMENTS FOMENTANT L'ÚS D'EINES COL·LABORATIVES



ENVIAMENT DE COMUNICACIONS DES DE LES 19 HORES FINS A LES 8 HORES DE L'ENDEMÀ, NI DURANT LES VACANCES, ELS PERMISOS I ELS CAPS DE SETMANA



NO CONVOCAR REUNIONS QUE FINALITZIN MÉS ENLLÀ DE LES 18.30 HORES



DRET A NO RESPONDRE COMUNICACIONS UN COP FINALITZADA LA JORNADA LABORAL



615
EXCEDÈNCIES
769 EL 2020

3.059
D'EMPLEATS
ACOLLITS A
PERMISOS
RETRIBUÏTS
2.344 EL 2020

2.166
REDUCCIONS DE
JORNADA
1.080 EL 2020



Durant el 2021 s'ha comunicat i implementat la **política de desconnexió digital al 100% de les empreses del Grup**

Tot seguit es mostren les condicions principals que milloren les que recullen el Conveni i l'Estatut dels treballadors en matèria de permisos de maternitat i paternitat:

>> EN L'ÀMBIT DE PERMISOS RETRIBUÏTS I REDUCCIONS DE JORNADA

LEGISLACIÓ

MILLORES DE CAIXABANK (AL PROTOCOL DE CONCILIACIÓ CAIXABANK)

01.

Article 48 de l'Estatut dels Treballadors

Suspensió de 16 setmanes tant per a la mare biològica com per a l'altre progenitor.



10 dies naturals de permís retribuït addicional, i 14 dies naturals per part múltiple o naixement de fill o filla amb **discapacitat**.

02.

Article 37 de l'Estatut dels Treballadors

Accés a una reducció de jornada per atenció d'un menor de 12 anys, sempre que suposi com a mínim 1/8 de la jornada.



Persones que tinguin directament a càrrec seu un menor de fins a 12 anys podran sol·licitar una **reducció de jornada exclusiva els dijous d'hivern a la tarda** (que suposi una **reducció inferior a 1/8 de la jornada**).

Es permet per al col·lectiu amb **fills o filles amb una discapacitat** el gaudi d'un **permís retribuït** els dijous a la tarda fins al tercer aniversari del fill o filla i, en cas que tingui una discapacitat igual o superior al 65%, el permís retribuït és amb **caràcter indefinit**.

03.

No s'estableix cap legislació



Permís retribuït de 30 dies per naixement de fill/a amb **discapacitat igual o superior al 65%**, que es pot gaudir dins els 24 mesos següents al naixement.

04.

No s'estableix cap legislació



Es tenen en compte dos supòsits sensibles a l'hora de donar preferència en l'elecció de les vacances, per facilitar la conciliació:

- Si per sentència de divorci o separació, es tenen assignades unes dates de vacances per fer-se càrrec dels fills o filles menors de 12 anys.
- El supòsit de fill o filla amb discapacitat que vagi a Centres Escolars especialitzats quan aquests centres estiguin tancats.

>> EN L'ÀMBIT DE CONDICIONS ECONÒMIQUES

LEGISLACIÓ

MILLORES DE CAIXABANK

01.

No s'estableix cap legislació



Ajuda per fills del 5% del salari fins als 18 o 21 anys del fill o filla.

02.

Conveni col·lectiu de Caixes i Entitats financeres d'estalvi

Ajuda de **3.400 €/any** per a persones amb discapacitat.



Ajuda per a la formació de fills d'empleats:

- Prestació anual de **5.150 €/any** en el cas de discapacitat $\geq 33\%$ i $< 65\%$, que en el cas d'una discapacitat $\geq 65\%$ serà de **6.300 €/any**.

03.

No s'estableix cap legislació



Ajudes en préstecs i bestretes:

- En el supòsit de naixement, adopció, i acollida, accés a **bestretes de fins a 1 anualitat**.
- Disminucions de jornada per raons de conciliació **no impliquen una disminució de la capacitat creditícia**.



Pla de reestructuració i Acord Laboral

En el context de l'operació de fusió entre CaixaBank i Bankia, es planteja la necessitat d'una reestructuració que resolgui les duplicitats i els solapaments que es produeixen als serveis centrals, a les estructures intermèdies i a la xarxa d'oficines. Amb aquest objectiu, **l'1 de juliol passat es va arribar a un acord amb el 92,8% de la representació sindical**, que es va desenvolupar el 7 de juliol mitjançant el text de l'acord definitiu, que té en compte: un expedient d'acomiadament col·lectiu (art. 51 de l'Estatut dels Treballadors); la modificació de determinades condicions laborals vigents a CaixaBank (art. 41 de l'Estatut dels Treballadors) amb matèries vinculades a la reducció de costos, la millora de l'eficiència, la competitivitat, la sostenibilitat (inclosa la previsió social complementària), la flexibilitat i el desenvolupament del model de negoci, i un acord laboral d'integració per homogeneïtzar les condicions laborals de la plantilla procedent de Bankia.

Respecte a les **linies principals relacionades amb l'expedient d'acomiadament col·lectiu**, que estableixen un nombre màxim de 6.452 sortides, cal destacar que l'acord ofereix una sèrie d'eines per gestionar l'excedent de plantilla:

- Adhesions voluntàries a la mesura d'extinció indemnitzada.
- Recol·locacions directes i indirectes en filials del Grup CaixaBank.
- Mobilitat funcional, mitjançant:
 - L'oferta i publicació de vacants on pugui haver-hi excés de demanda d'adhesió.
 - L'oferta i publicació i/o adscripció obligatòria a vacants inTouch (nova quota de 2.900 persones).
 - Oficines amb horari diferent: Mobilitat a oficines *Store* i *BusinessBank* (nova quota de 925 oficines).
- Mobilitat geogràfica de curta distància (40 km) i de llarga distància (75 km), com a mecanisme de flexibilitat per a la reorganització de l'Entitat i de cobertura de vacants derivades de l'adscripció voluntària a la mesura d'extinció indemnitzada.

S'han establert tres col·lectius de persones, segons l'edat, a data de 31 de desembre de 2021: col·lectiu de ≥ 54 anys, col·lectiu de 52 i 53 anys i col·lectiu de < 52 anys o més grans i < 6 anys d'antiguitat (a data 7 de juliol de 2021), i cadascun d'aquests col·lectius disposa d'unes condicions econòmiques pròpies. Cal destacar que les condicions del col·lectiu de ≥ 54 anys i < 63 anys promouen l'acompanyament fins als 63 anys (jubilació anticipada) amb el 57% de la retribució fixa fins als 63 anys més unes primes de voluntarietat, que se sumen al pagament del Conveni especial de la Seguretat Social fins als 63 anys, i el manteniment del 100% de les aportacions d'estalvi i de la pòlissa d'assistència sanitària col·lectiva.

El col·lectiu que s'hi adhereix voluntàriament disposa d'un pla de recol·locació garantida sense precedents a Espanya, amb l'objectiu d'acompanyar les persones fins a la seva recol·locació estable, el qual millora les exigències de la legislació vigent per protegir i fomentar la recol·locació o l'autoocupació.

Pel que fa a les **linies definides en la modificació de condicions de treball**, es poden dividir en dos blocs:

i. Associades al model de distribució

- *Store/BusinessBank* i inTouch:
 - Ampliació de quotes: 925 oficines *Store* i *BusinessBank*; (825 *Stores* i 110 *BusinessBank*); 2.900 persones a inTouch
 - Fins al 31/12/2023: possibilitat d'adscripció directa a horari laboral singular, en cas de vacants desertes.
 - Eliminació de límits màxims *Store/BusinessBank* per província.
 - La funció de subdirector la podrà cobrir un Gestor de Clients II – segon responsable.

- Gestors de Clients:
 - Quota mínima: ampliació des dels 5.600 als 7.700, dels quals 4.600 seran Gestors de Clients II.
 - Creació del Gestor de Clients Adjunt per cobrir les baixes de llarga durada.
 - Millora en la carrera professional dels Gestors de Clients I.
- Sistema de classificació d'oficines i quotes d'àmbit rural (que permetin garantir la inclusió financera dels clients en aquestes zones).
- Cobertura de baixes i absències:
 - Suspensió de l'obligació de cobrir les baixes a través d'ETT, fins al 30 de juny del 2023, perquè s'ha reduït el nombre inicial d'afectats per les mesures extintives i, per tant, s'ha originat un sobredimensionament de la plantilla.



>> DETALL DE LES SORTIDES EN DATA 1 DE NOVEMBRE DE 2021 COM A CONSEQÜÈNCIA DE L'EXPEDIENT D'ACOMIADAMENT COL·LECTIU (CAIXABANK, S.A.)

En data 1 de gener de 2022, ja han sortit 3.922 persones amb el Pla de Reestructuració (1.201 en data 1 de novembre de 2021 i 2.721 en data 1 de gener de 2022), cosa que suposa al voltant del 60% de les sortides previstes. Es preveu que la resta de sortides es completin majoritàriament durant el segon trimestre de 2022.

De les 1.201 sortides de l'1 de novembre de 2021, 1.130 són de plantilla activa i 71 són de personal en excedència i altres situacions.

Nombre de sortides per classificació professional i gènere

	Homes	Dones	Total
Directius	71	36	107
Càrrecs intermedis	72	25	97
Resta d'empleats	520	477	997
Total	663	538	1.201

Nombre de sortides per edat i gènere

	Homes	Dones	Total
<30	1	2	3
30-39	14	31	45
40-49	58	100	158
50-59	553	389	942
>59	37	16	53
Total	663	538	1.201





ii. Associades al model de previsió social complementària

- Revisió de les prestacions causades del personal passiu, a partir de l'01/01/2022, la revisió serà d'un 0,35% fix anual per al cas de les prestacions en forma de rendes vitalícies.
- Sistema de riscos de prestació definida, s'ha transformat d'un model basat en rendes vitalícies a un de capitals, establert com un nombre d'annualitats de salari pensionable per contingència. Aquest model comporta, a més, avantatges per a l'empleat (equitat interna, lliure designació de beneficiaris, flexibilitat de la forma i el moment de cobrament, simplificació del model i transparència, així com harmonització del sistema) i està entre la pràctica competitiva de l'Ibex35. Per al col·lectiu de nova entrada, les anualitats de salari pensionable queden fixades en: 2-2-3-4 per a les cobertures de defunció, incapacitat permanent total, incapacitat permanent absoluta i gran invalidesa, respectivament, amb el màxim de 100.000 euros d'annualitat de salari pensionable.
- Aportacions de jubilació: en què el col·lectiu origen Caixa-Bank presenta un increment de les aportacions en un 2% i el col·lectiu origen Bankia disposa d'una adequació de les aportacions de jubilació al mínim del 7,5% sobre el salari pensionable, en el termini de 60 mesos. Per al col·lectiu de nova entrada, les aportacions seran del 6% a partir del mes 25, considerant una carència de 12 mesos, i a partir del mes 85 les aportacions seran del 7,5%.

Altres compromisos que han acordat les parts:

- L'Entitat es compromet a implementar dins el Programa de Retribució Flexible Compensa+ la realització de cursos de formació i, en funció de l'anàlisi d'oportunitat i de les ofertes existents, durant el 2022 es procurarà la incorporació del rènting de vehicles.
- Amb efectes a 1 de setembre del 2021, es reconeix un permís per acompanyar a l'assistència mèdica els fills menors d'edat a càrrec en un màxim de deu hores anuals, de caràcter recuperable, i es disposarà d'un dia de permís addicional quan la persona treballadora hagi de fer exàmens de formació normativa en horari coincident amb un diumenge o festiu o un dissabte.
- Les parts es comprometen a iniciar la negociació durant l'últim trimestre del 2021 per acordar un Protocol de Traslats i permutes, que s'haurà de tancar en un termini no superior a 6 mesos.

S'ha creat una **Comissió Paritària de Seguiment**, integrada per una representació de la Direcció de l'Entitat i per una representació de cadascuna de les organitzacions sindicals signants, per interpretar l'acord i desenvolupar-lo en els aspectes que corresponguin, així com per resoldre les situacions de conflicte que es puguin produir i avaluar les possibles mesures alternatives de flexibilitat interna que puguin ser aplicades per donar solució total a l'excedent no cobert amb el conjunt de mesures ofertes.

A les Comissions de Seguiment celebrades durant el 2021 s'ha fet un seguiment de les adhesions efectives, així com de les baixes que s'han anat produint per renúncies o altres motius, per poder disposar en tot moment d'una foto de les províncies o àrees de Serveis Centrals amb dèficit d'adhesió.

Amb l'objectiu de maximitzar les sortides voluntàries del personal que s'hi ha adherit, a les diferents Comissions de Seguiment s'han tractat i comentat diversos aspectes, com ara: la redistribució de les vacants inTouch, els processos de recol·locació directa i indirecta a filials no coberts que han permès sortides més grans (per sobre de les 6.452 previstes inicialment), la gestió de l'excedent a Serveis Centrals (mobilitat funcional dins de Serveis Centrals i mobilitat a la Xarxa) i els trasllats voluntaris.

Així mateix, un cop resoltes i aplicades totes les mesures indicades més amunt, s'ha acordat obrir el portal d'adhesió voluntària del 10 al 17 de desembre només a 10 províncies en què continua havent-hi excedent, però aquest ja es dona per resolt a la resta de les províncies. Ara bé, en aquestes últimes es podran continuar atenent adhesions derivades d'anul·lacions, trasllats, cobertures de places d'altres províncies o una altra mesura addicional que permeti atendre sol·licituds addicionals en aquelles províncies amb més sol·licituds que excedents.

Finalment, respecte a les **línies principals de l'Acord Laboral d'Integració** per homogeneïtzar les condicions laborals de la plantilla procedent de Bankia, cal destacar que entra en vigor l'1 de setembre de 2021 i que conté:

- Garantia de retribució fixa bruta que percebien a Bankia i adequació progressiva en 5 anys a la retribució de CaixaBank.
- Sistema de Promoció Desenvolupament Professional (PDP): liquidació del sistema de punts meritats el 2021.
- Sistema de Retribució Variable: durant el 2021, es mantenen els *targets* de Bankia i es calculen segons criteris CaixaBank, i a partir del 2022 s'aplicarà la política de retribució variable de CaixaBank, i es garanteix un percentatge regressiu durant 4 anys dels *targets* regulats a Bankia considerant els incentius que pugui percebre.
- Sistema de Previsió social:
 - Aportacions de jubilació: homologació mitjançant adequació progressiva en 5 anys. 0% fins al 01/04/22 i des de l'1 d'abril de cada any a partir del 2022: 4,2%; 4,5%; 4,9%; 5,75%; 7,5% del salari pensionable.
 - Cobertures de risc: A partir de l'1 de gener de 2022, s'aplicarà el nou model de cobertura de riscos partint d'anualitats fixes de salari pensionable per contingència.
- Pla Família: S'incorpora a CaixaBank el Pla Família (benefici vigent a Bankia d'atenció a empleats amb fills amb discapacitat igual o superior al 33%, que substitueix el regal de Reis a CaixaBank).
- Resta de beneficis socials: d'aplicació des de l'entrada en vigor de l'Acord, o la data d'integració tecnològica, per als beneficis financers, el gener de 2022, per a la cobertura sanitària i el nou model de riscos o la data d'integració dels plans de pensions, prevista durant el primer trimestre de 2022.



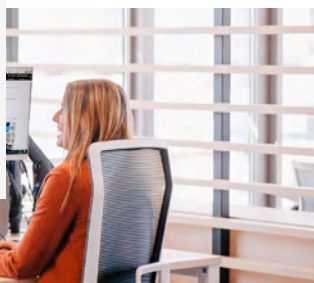
Foment del Benestar en un entorn saludable i sostenible

La Direcció està altament sensibilitzada a potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes adequades condicions de treball, i mostra el seu compromís per:

- Fomentar una cultura preventiva en tots els àmbits de l'organització.
- Garantir el compliment de la legislació aplicable, així com dels compromisos voluntaris que se subscriuguin.
- Considerar els aspectes preventius en origen.
- Implantar mesures de millora contínua.
- Formar i sensibilitzar el personal.
- Adaptar i mantenir un sistema de gestió de Prevenció de Riscos Laborals segons els requisits vigents en cada moment.

Amb la publicació de la nova norma internacional ISO 45001, successora de l'OSHAS 18001, l'Entitat adaptarà, el 2022, el seu sistema actual de gestió en Seguretat i Salut en el Treball; cosa que reafirmarà la seva aposta pel compromís i millora en l'acompliment d'aquest camp, i sense limitar-se al mer compliment de la norma legal. Aquest nou context comporta una revisió del model actual per tal d'evolucionar cap al concepte d'Organització Saludable, no només perquè les persones de l'Entitat percebin de manera positiva les condicions laborals i es generi un clima laboral segur i saludable, sinó també perquè les altres parts interessades a la societat (usuaris, clients, accionistes, proveïdors, famílies) puguin compartir aquests beneficis i participar-hi, i l'organització aconsegueixi, així, una nova estratègia de lideratge centrat en el benestar i la sostenibilitat.

Amb l'objectiu de **conscienciar i preparar la plantilla** en matèria de Seguretat i Salut en el treball, CaixaBank ofereix periòdicament continguts formatius sobre seguretat i salut laboral, mesures d'emergència i primers auxilis



CaixaBank, S.A. té comitès específics per garantir la seguretat i la salut de la plantilla:

- **Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral.** Estableix els objectius esmentats i fa un seguiment de les activitats preventives, amb un èmfasi especial no només en les auditories reglamentàries, sinó també en altres de caràcter voluntari.
- **Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals.** Defineix les polítiques en matèria de prevenció en aquest àmbit, amb l'objectiu de millorar el control, la gestió i el seguiment de les necessitats en matèria de seguretat i salut i la realització de les accions formatives pertinents.

Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades.

>> ENTORN LABORAL EN XIFRES

	2020		2021	
Accidentalitat en el treball	No greus	Greus	No greus	Greus
Nre. total d'accidents	280	5	415	3
<i>en què Dones</i>	180	3	286	2
<i>en què Homes</i>	100	2	129	1 ¹
Índex de freqüència d'accidents	1,04		0,90	
<i>en què Dones</i>	1,48		1,07	
<i>en què Homes</i>	0,52		0,70	
Índex de gravetat	0,09		0,10	
<i>en què Dones</i>	0,09		0,11	
<i>en què Homes</i>	0,09		0,09	
Absentisme	1.952.639		2.735.533	
Índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident)	3,4%		3,5%	

¹ Accident de treball mortal.

>> EMPRESA SALUDABLE

El **projecte d'empresa saludable** reafirma el seu compromís amb la seguretat, la salut i el benestar de la plantilla, ja que:

- Té efectes en la productivitat i competitivitat de l'Entitat i, per tant, en la seva sostenibilitat.
- S'aconsegueix una plantilla més sana, motivada, satisfeta i amb un més orgull de pertinença i compromís.
- Es millora la imatge corporativa i s'afavoreixen la captació i retenció de talent.
- Millora el clima sociolaboral i redueix l'absentisme.

I s'estructura en tres eixos:

i. Seguretat. Entorns de treball segurs i emocionalment saludables

L'Entitat es proposa aconseguir l'excel·lència en la cultura preventiva i entorns de treball segurs, per això s'ha iniciat una anàlisi dels requisits cap a la certificació ISO 45001, una certificació de caràcter voluntari i que presenta una exigència superior a la legal. Aquesta nova norma posa èmfasi especial en l'anàlisi i la gestió de tots els riscos i oportunitats en matèria de seguretat i salut en el treball i introdueix un concepte clau per a la motivació i el compromís dels professionals: el benestar laboral.

En matèria psicossocial, s'ha dut a terme un programa d'intervenció que avalua els factors psicossocials i defineix plans d'acció per aconseguir una optimització dels factors influents. S'ha planificat la seva revisió per al 2022.

ii. Salut. Promoció d'estils de vida saludable, equilibrant la vida laboral i la salut com a element clau

El **programa Som Saludables** mostra el compromís de foment del benestar en entorns saludables i sostenibles, la millora de la qualitat de vida dels nostres professionals i l'objectiu d'assolir la maduresa com a organització saludable i referent en el sector. A través de les activitats i campanyes de la seva plataforma virtual, es

genera conscienciació i s'ofereixen beneficis per a una salut global i el benestar dels empleats/des i les seves famílies.

Durant el primer trimestre del 2021 es va fer el llançament definitiu de la plataforma virtual *Som Saludables* per a tota la plantilla de CaixaBank.



Amb els resultats de les enquestes d'opinió (pols), s'han adaptat els continguts i tallers segons les necessitats i els interessos. A més, s'ha creat un canal específic *Som Saludables* a PeopleNow per compartir continguts i arribar així de manera més directa als professionals de l'Entitat, per contribuir d'aquesta manera a millorar la seva experiència.

La plataforma es va iniciar amb 3 pilars fonamentals: **Mou-te, Estima't, Cuida't**.



Des del pilar d'Activitat Física (Mou-te) s'accedeix a exercicis i rutines que es poden fer a casa i en qualsevol moment.



A la part de Nutrició i Hidratació (Estima't) hi ha disponibles receptes saludables i senzilles de fer.



Des de l'Àrea de Benestar Personal (Cuida't) es faciliten tècniques de meditació i pautes per millorar la concentració i la relaxació.



I posteriorment s'hi ha incorporat un nou pilar, **Bolca't**, amb activitats relacionades amb la sostenibilitat, el medi ambient i la solidaritat.

Com a novetats destacables del 2021 tenim:

- Gimnàs virtual (classes grupals dirigides per *streaming*), amb un calendari específic que es renova mensualment.
- Espai per compartir (canal preguntes i respostes), amb l'objectiu de poder donar resposta a les consultes de la plantilla i compartir, de manera confidencial, les preguntes sobre diverses temàtiques, que els experts en salut responen a través d'un vídeo.
- Potenciació de la comunicació amb un canal específic a PeopleNow, amb publicacions d'articles i vídeos amb continguts realitzats pels diferents especialistes de cada pilar (nutricionista, entrenador personal i psicòloga general sanitària).
- S'han condicionat nous espais físics: sala de lactància i servei de consultes de fisioteràpia.
- S'han promocionat els serveis d'assessorament mèdic ubicats a Barcelona i Madrid.

El programa Som Saludables es complementa amb la plataforma "Adelas Salut i Benestar".

iii. Benestar. Forjar una cultura de la flexibilitat amb entorns que promouen el benestar de la plantilla amb beneficis que facilitin el seu dia a dia

L'Escola de Rendiment Sostenible de Virtaula incorpora continguts que contribueixen a millorar el benestar personal de la plantilla amb formació en salut i nutrició, *mindfulness*, medi ambient i pensament positiu, entre altres.

Amb l'ampliació de mesures per a la promoció de nous entorns i formes de treball (treball en remot, espais col·laboratius, *agile*), i estudiant fórmules per millorar la transició de la plantilla cap a un envelliment actiu i saludable (millorar la motivació de la plantilla de més edat, consells de salut, *mentoring* invers), serà possible aconseguir l'objectiu de tenir una plantilla emocionalment més sana. Tot això ha de permetre assolir els objectius de desenvolupament sostenible definits en el repte 3 de Salut i Benestar de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Covid-19

El 2021 s'ha renovat la certificació Protocol Segur COVID-19, amb el procés de verificació previ, que duen a terme consultors externs especialitzats, per saber el grau d'implantació de mesures i la seva avaluació posterior. Aquest procés l'ha dut a terme una de les entitats d'inspecció tècnica, certificació i control de més rellevància.



Aquesta certificació proporciona confiança respecte a la prevenció de la COVID-19 als centres, contribueix a la reincorporació als edificis corporatius i la tornada a l'activitat de manera segura, i evidencia el control sobre els riscos i la revisió permanent dels protocols d'actuació, conformes als millors estàndards i mesures de seguretat.



MESURES DE SEURETAT I SALUT

L'evolució de la crisi sanitària obliga a adaptar-se i a concretar contínuament les mesures adoptades per a la canviant situació epidemiològica i la diversitat de regulació normativa d'àmbit autonòmic i local. Correspon a les empreses avaluar el risc d'exposició en què es pot trobar la seva plantilla en les tasques que fa i seguir les pautes i recomanacions formulades per les autoritats sanitàries amb l'objectiu principal d'evitar contagis, tenint en compte la consideració de l'activitat de CaixaBank com a essencial. Prèviament a l'adopció de mesures preventives, l'Entitat ha fet una avaluació de riscos específica sobre la COVID-19, que conclou que hi ha una probabilitat d'exposició baixa. Aquesta avaluació es revisa constantment. El protocol elaborat inicialment per identificar i gestionar les situacions de contagi o contacte amb casos positius que es poden donar, tant a l'entorn laboral com el personal, s'ha anat actualitzant permanentment en funció dels criteris de les autoritats sanitàries i de les mesures preventives estipulades pel servei de prevenció de CaixaBank en cada moment. Igualment, el 2021 s'ha anat actualitzant el protocol de represa de l'activitat presencial, que té en compte la totalitat de les mesures que s'han establert per a la prevenció de la plantilla i dels centres de treball davant de la COVID-19. Aquest protocol es revisa i actualitza constantment en funció del context epidemiològic, les recomanacions sanitàries i la normativa d'aplicació. Finalment, cal esmentar el Comitè de Seguiment de Continuitat de Negoci, que defineix les diferents polítiques tant de prevenció de la seguretat i la salut com de Negoci i de Continuitat del Negoci i en què estan representades la resta d'empreses del Grup CaixaBank per assegurar l'alineació i homogeneïtzació de polítiques.



MESURES ORGANITZATIVES

Adoptades de manera gradual per minimitzar el contacte de la plantilla amb terceres persones. Es procura que es mantingui en tot moment la distància de seguretat:

- Es fa coordinació d'activitats empresarials (CAE) referida a la prevenció de la COVID-19, tant amb proveïdors com en cas d'edificis corporatius arrendats o compartits amb altres companyies.
- Respecte a viatges, el criteri s'adapta en funció de la situació de la pandèmia en cada àmbit i tenint en compte les restriccions que estableixen les autoritats competents.
- En esdeveniments i actes, s'han anat adaptant les celebracions d'acord amb la situació de la pandèmia i les restriccions que estableixen les autoritats competents en cada moment. En aquests casos, s'ha establert una sistemàtica de gestió que comportava la validació del Comitè de Continuitat.
- Potenciació de l'ús preferent de videoconferències i altres eines col·laboratives per evitar desplaçaments i reunions presencials. En cas que calgui fer reunions presencials, si se celebren en espais tancats, com una sala reunions o *Team Room*, s'estableixen limitacions de l'aforament màxim en cada moment, i es fa partícip el convocant de l'aplicació correcta de les mesures de prevenció.
- Treball en remot a Serveis Corporatius i Territorials en percentatges de presència diferents, en funció de la situació epidemiològica i normativa de cada comunitat autònoma.

- En Edificis Corporatius i centres InTouch, l'entrada i la sortida s'efectuen de manera gradual i es limiten els punts d'entrada a l'edifici i de sortida, en funció del dimensionament, ocupació i fluxos d'entrada. En particular, a les oficines *Store* i *All in One* s'han establert mesures encaminades a organitzar i planificar millor les visites i les tasques per a una assignació d'espais de treball i, així, evitar rotacions i que s'hagin de compartir despatxos.
- La limitació d'aforament de clients a les oficines s'ha anat ajustant en funció de les directrius de les autoritats sanitàries i les administracions, tendents a mantenir la distància social.
- Atenció preferentment mitjançant cita prèvia al col·lectiu de clients de més de 65 anys.
- Tots els llocs d'atenció al públic disposen de mampares de protecció a les taules.

- Distanciament interpersonal entre els llocs de treball. En cas que no es pugui garantir aquesta distància, s'instal·larà una mampara de protecció.
- Implantació d'un sistema de taules netes: en acabar la jornada, s'ha de deixar la taula buida. Quan un empleat ha ocupat un lloc, no se li permet que canviï d'ubicació.
- S'evita compartir eines i equips de treball, així com la mobilitat entre oficines.
- En cas que les autoritats sanitàries estableixin restriccions a la restauració o de la mobilitat, es facilita flexibilitat horària d'entrada i sortida i, en alguns casos, es facilita la feina en remot.
- Per assegurar la continuïtat de negoci i que, així, el client pugui mantenir el servei amb l'oficina, si es detecta un positiu, s'aplica el protocol de gestió i maneig de casos específics, es fa la desinfecció pertinent i, en els casos en què és viable, se substitueix temporalment l'equip de l'oficina.





MESURES HIGIÈNIQUES

Adreçades tant a la higiene personal com a la neteja de l'ambient i espais:

- A l'entrada de tots els edificis de CaixaBank hi ha un contenidor per als residus, i també s'ha proporcionat gel hidroalcohòlic en diversos punts dels centres de treball.
- S'ha intensificat la neteja de les superfícies de contacte freqüents amb productes de neteja que segueixen el criteri d'idoneïtat de les autoritats sanitàries, i s'aplica un protocol d'actuació per minimitzar el risc de l'aplicador.
- A més del servei ordinari de neteja dels centres, hi ha un lot de neteja desinfectant per a superfícies per als empleats que el vulguin fer servir.
- Quan s'informa d'un cas de COVID-19 en un dels centres de treball, es desinfecta i neteja (segons el protocol específic). El Servei de Prevenció Mancomunitat valora la idoneïtat de les accions efectuades i fa un informe de presa de l'activitat.
- En relació amb l'ús d'equips de protecció individual, l'Entitat segueix les directrius de les autoritats competents, d'acord amb els resultats de l'avaluació de riscos (baixa probabilitat d'exposició).

Seguint les recomanacions de les autoritats sanitàries, s'utilitzen:

- Guants: recomanable durant la gestió d'efectiu a caixa i reposició de caixers. La resta del temps, cal prioritzar la neteja i la desinfecció de les mans. En els casos en què l'operativa del client requereixi signatura digital, a les oficines hi ha guants de plàstic d'un sol ús perquè els clients no tinguin contacte físic amb la plantilla ni amb el llapis òptic.
- Mascaretes: a la xarxa d'oficines s'han d'utilitzar mascaretes de tipus quirúrgic o higiènic en tot moment. En cas d'assistència a clients als caixers automàtics, es fa servir mascareta FFP2 o similar. En edificis corporatius i centres InTouch, es proporcionen de manera recurrent mascaretes de tipus quirúrgic o higiènic a la plantilla perquè les utilitzin a tots els llocs de treball.

Es fan campanyes específiques, tenint en compte les recomanacions de les autoritats sanitàries, amb l'objectiu d'afavorir les condicions ambientals de l'interior dels centres de treball. Sempre que es pot, es minimitza la recirculació, s'augmenta la renovació de l'aire i s'incrementa la freqüència de neteja o substitució de difusors i filtres dels sistemes de climatització. Addicionalment, es fan controls periòdics de la qualitat de l'aire interior dels centres

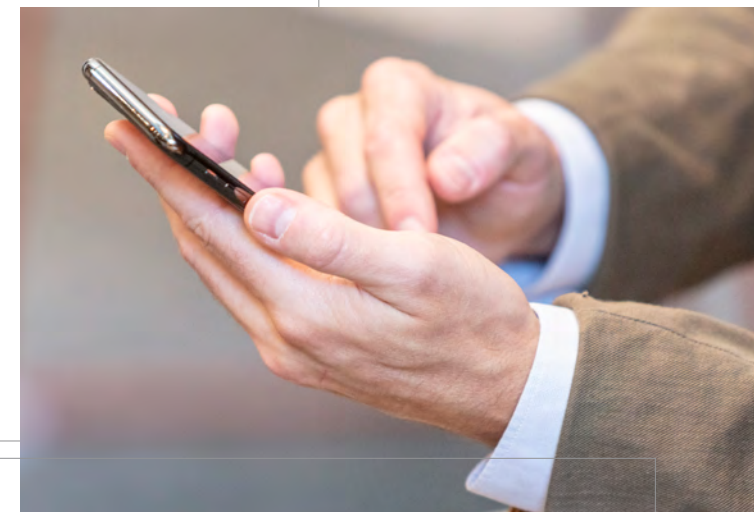


MESURES INFORMATIVES

Dirigides als empleats sobre els riscos als quals estan exposats per fer les seves tasques habituals en la situació d'excepcionalitat, així com sobre les mesures preventives específiques que cal aplicar:

- S'ha elaborat material informatiu disponible a la intranet corporativa que inclou, entre altres, els protocols de gestió, les recomanacions sobre la neteja de les mans, un qüestionari d'autoavaluació de l'entorn de treball en remot i recomanacions ergonòmiques per treballar de manera saludable i per a la prevenció psicossocial i emocional.
- A la plataforma d'aprenentatge online Virtaula es posa a disposició un curs de caràcter obligatori per a tota la plantilla sobre les mesures preventives que cal adoptar davant la COVID-19.

- Es trasllada informació als clients amb cartells informatius a l'entrada de les oficines indicant les mesures que cal seguir, i se'ls recorda l'ús preferent dels canals electrònics habilitats per evitar els desplaçaments innecessaris a les oficines.
- S'han mantingut reunions amb certa recurrència amb la representació legal dels treballadors, per consultar i participar en tots els plantejaments, protocols i actuacions en aquesta matèria.



MESURES DE CONTROL DE CONTAGIS

- Recomanació a la plantilla perquè es faci un control diari de la temperatura i, si es tenen més de 37,5 graus, no vagi al centre de treball.
- Si es presenta alguna simptomatologia compatible amb la COVID-19, l'empleat s'haurà de quedar al seu domicili i posar-se en contacte amb els serveis de salut pública, així com amb el seu Mánager i RH per tenir el control dels possibles contactes.
- A través de Vigilància de la Salut es fan tests als empleats que presenten qualsevol simptomatologia compatible amb la COVID-19, així com als seus contactes estrets. En el cas de centres més grans, s'ha ampliat el perímetre per al test a tots els empleats presents al centre encara que no siguin de contacte estret.
- En cas de brot en un centre de treball (3 casos positius o més), s'aplica un procediment que comporta l'anàlisi de les

causes, contenció epidemiològica de la transmissió (aïllament preventiu i programació de tests) i revisió de les mesures de prevenció al centre.

- Realització de test de detecció als empleats que hagin estat en contacte amb un positiu també fora de l'àmbit laboral.
- Amb motiu de la reincorporació de la plantilla després d'un període d'absència per vacances o festivitat, es podrà fer un test als Edificis Corporatius i centres InTouch o, si no, s'emplenarà una autodeclaració per confirmar que comprenen les mesures preventives d'acord amb les pautes d'actuació establertes i que no tenen símptomes compatibles amb la COVID-19 ni han tingut contacte amb persones que hagin estat diagnosticades, així com el compromís de comunicar a Recursos Humans qualsevol canvi que es produeixi. En el cas de la resta de centres de la Xarxa (oficines), cada any es fa una planificació de tests amb abast a tots els centres. En paral·lel,

es fan campanyes de proves específiques en territoris que presenten una taxa de transmissió comunitària elevada. La tipologia de test utilitzat varia en funció de les necessitats concretes, i poden ser PCR, antígens, serològic o test d'antígens amb presa de mostra de saliva.

A més, es disposa de l'aplicació "CaixaBank Salut" a l'*smartphone* corporatiu per a la gestió interna de la COVID-19. Amb aquesta aplicació es poden fer una revisió dels símptomes compatibles amb la COVID-19, rebre notificacions adaptades i reportar el resultat dels tests realitzats, així com l'estat de vacunació per al seguiment i el control per part de Vigilància de la Salut.



MESURES DE SEGUIMENT, ASSESSORAMENT O AJUDA ALS EMPLEATS

Dins de la plantilla de CaixaBank hi ha empleats amb patologies prèvies que els fan especialment sensibles davant de la COVID-19. La gestió d'aquest col·lectiu es coordinarà a través del Servei de Vigilància de la Salut, que, segons el criteri mèdic, atindrà el que dictaminin les autoritats competents en cada moment. Des del Servei de Vigilància de la Salut també s'efectua un seguiment mèdic de les persones que pertanyen als col·lectius següents:

- Persones que han tingut contacte estret amb casos confirmats.
- Persones que són casos confirmats d'infecció.

Aquest seguiment permet controlar l'evolució de l'empleat, assessorar-lo i proporcionar-li recomanacions mèdiques. Es proporciona atenció mèdica, psicològica i de salut emocional a tota la plantilla mitjançant un servei d'assessorament mèdic i psicològic telefònic, gratuït, il·limitat i anònim per acompanyar i ajudar a resoldre dubtes o inquietuds que puguin sorgir.



TREBALL EN REMOT I DESENVOLUPAMENT DE LA REPRESA DEL TREBALL PRESENCIAL

CaixaBank ha fomentat el treball en remot de la plantilla als Serveis Corporatius i Territorials des de l'inici de l'estat d'alarma, amb una incidència especial durant el període de confinament, amb la finalitat de protegir la salut dels empleats i garantir la continuïtat del negoci en les millors condicions possibles, excepte la plantilla crítica o equips que no podien dur a terme les seves tasques des de casa per qüestions tècniques.

La desescalada a l'activitat presencial als Serveis Corporatius i Territorials es va fer després d'implementar les mesures de prevenció recollides al protocol específic per a aquest efecte, i es van fer els ajustos necessaris en cada moment en funció de l'evolució de la pandèmia i les recomanacions de les autoritats sanitàries. Com que, des de l'inici de la pandèmia, el sector financer es va considerar servei essencial i, per tant, havíem de mantenir la xarxa d'oficines oberta, es va establir un pla de torns mitjançant el qual part de la plantilla feia en remot. Addicionalment, organitzativament es van tancar algunes oficines i, per pal·liar l'impacte a la xarxa, es van crear HUB de suport a distància de les oficines. A mesura que l'evolució de la pandèmia va millorar, es va anar adaptant fins a assolir el percentatge possible en funció de la distància física de seguretat i les mesures de prevenció.

Actualment, s'efectua una revisió contínua dels protocols de gestió i prevenció i s'hi fan els ajustos necessaris segons les restriccions i les recomanacions de les autoritats competents.



CONCILIACIÓ I FLEXIBILITAT

Els empleats de CaixaBank valoren els moments vitals com una experiència diferencial i, en concret, es destaquen l'adequació a les situacions personals i el suport institucional en els moments en què es necessita. Aquesta percepció la motiva el gran nombre de mesures que l'Entitat posa a disposició de tota la plantilla, dissenyades per facilitar la conciliació de la vida professional i personal.

Des del començament de la pandèmia el 2020, davant la situació provocada per aquesta i per la consideració de servei indispensable per a la població, s'han posat en marxa mesures de conciliació addicionals a les ja existents, condicionades a les possibilitats organitzatives del centre de treball al qual s'està adscrit, per a aquells empleats que ja no puguin fer ús de les seves vacances anuals meritades perquè n'han gaudit.

- **Permís retribuït recuperable.** Es pot sol·licitar, escritament i motivadament, un permís retribuït recuperable, per dies complets, i limitat a 100 hores.
- **Millora de l'excedència legalment prevista per atenció de menor.** Excepcionalment, s'amplia l'edat del menor que permet accedir a aquesta excedència fins als 14 anys. Quan el menor faci 14 anys, si la necessitat de conciliació persisteix, cal recórrer a les altres mesures vigents en cada moment.
- **Permís no retribuït.** Per a necessitats extraordinàries vinculades amb la COVID-19, es pot sol·licitar aquest permís no retribuït i subjecte a concessió, de fins a 3 mesos de durada.
- **Vacances.** Per ajudar a conciliar la vida personal i la professional, el gaudi de les vacances d'aquests dos últims anys no queda limitat als tres períodes establerts per normativa interna.



Canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració

La comunicació interna a CaixaBank es focalitza principalment a:

- Difondre i acompanyar els reptes del Pla estratègic i les prioritats de negoci.
- Transmetre els valors de l'Entitat com a element diferencial.
- Reconèixer i reforçar les bones pràctiques professionals.
- Potenciar la cultura corporativa i l'orgull de pertinença.

PeopleNow, la nova intranet social interna, amb un desplegament total a l'Entitat (Direccions Territorials i Serveis Centrals), és una eina que suposa una palanca de Transformació Digital i Cultural que potencia la participació dels empleats, permet millorar-ne l'experiència i evolucionar cap a una comunicació participativa, moderna, visual i multiplataforma (*mobile-first*).

PEOPLENOW PeopleNow agrupa continguts de negoci, corporatius i socials en un espai intel·ligent i modern en què cada professional té un perfil en el qual desenvolupar la seva marca personal i participar en comunitats segons la seva àrea d'influència, a més de subscriure's a canals informatius segons els seus interessos. Per tant, PeopleNow presenta els avantatges següents:

- És un canal bidireccional que incentiva la participació.
- Els professionals reben, en un únic espai, la informació segmentada en funció del seu rol a l'Entitat i dels seus interessos.
- Possibilitat de comentar i compartir notícies, interactuar dins les comunitats, reconèixer els companys, etc.
- Agilitat en la producció de notícies i es potencia la creació de continguts propis.
- Es reforça la visibilitat interna de l'Alta Direcció amb la seva participació en els perfils i en les comunitats.
- Es generen espais autònoms de comunicació per als equips dins de cadascun dels àmbits, segments i Direccions Territorials.
- S'afavoreix la transmissió de reptes estratègics de l'Entitat en cada moment i millora el posicionament intern de l'Alta Direcció.
- Es fomenten el reconeixement, les bones pràctiques i els comportaments positius.

El 2021 ens hem centrat en la comunicació associada a la integració amb Bankia, que es va iniciar amb l'anunci de la fusió legal, i, des de llavors, s'ha anat adaptant a la realitat dels públics interns en ambdues entitats, en els diversos moments del procés i en les seves diverses facetes: institucional, comercial, operativa i de recursos humans.

Els objectius del Pla de comunicació de la integració amb Bankia han estat:

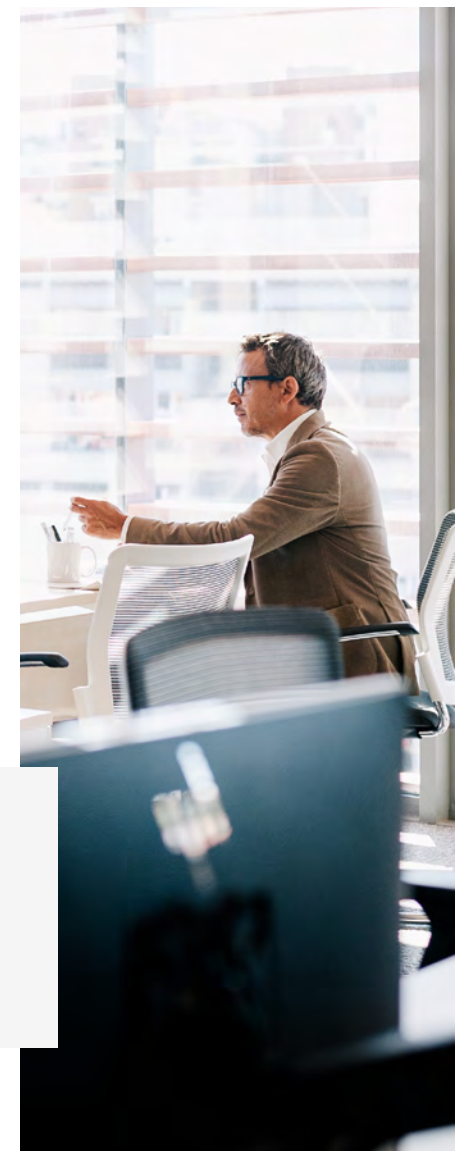
- Facilitar que les persones entenguin les claus de la integració, les valorin positivament i col·laborin en la seva implantació.
- Mantenir l'atenció de tots els professionals al negoci gestionant les incerteses i evitant distraccions.
- Reforçar la visibilitat de l'equip directiu com a referent de la consolidació cultural i de l'excel·lència en la gestió.

Alhora, s'ha mantingut el Portal Coronavirus per facilitar l'accés als protocols i mesures vigents en cada moment.

Durant el 2021 s'ha implantat la plataforma PeopleNow en un total de 7 empreses del Grup CaixaBank, i també s'ha creat un servei centralitzat per a la comunicació corporativa en coordinació amb Comunicació Interna CaixaBank.



Durant el 2021 s'han publicat 5.280 notícies als canals corporatius, territorials i de segment de PeopleNow, que han sumat un total de 6.350.355 accessos en tot l'any



Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució dels resultats

A continuació es presenta l'evolució dels resultats per als últims tres exercicis. El resultat de 2021 l'ha marcat la formalització, durant el primer trimestre de 2021, del procés de fusió entre CaixaBank i Bankia, que afecta l'evolució dels diversos epígrafs i genera impactes extraordinaris.

(En milions d'euros)	2021	Extraord. Fusió ¹	2021 sense extraord.	2020	Var. %	2019	Var. %
Marge d'interessos	5.975		5.975	4.900	21,9	4.951	(1,0)
Ingressos per dividends	192		192	147	30,1	163	(9,4)
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	425		425	307	38,5	425	(27,9)
Comissions netes	3.705		3.705	2.576	43,8	2.598	(0,9)
Resultat d'operacions financeres	220		220	238	(7,6)	298	(20,1)
Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances	651		651	598	8,9	556	7,5
Altres ingressos i despeses d'explotació	(893)		(893)	(356)		(386)	(7,8)
Marge brut	10.274		10.274	8.409	22,2	8.605	(2,3)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(5.930)		(5.930)	(4.579)	29,5	(4.771)	(4,0)
Despeses extraordinàries	(2.119)	(2.118)	(1)			(979)	
Marge d'explotació	2.225	(2.118)	4.343	3.830	13,4	2.855	34,2
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	4.344		4.344	3.830	13,4	3.834	(0,1)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(838)		(838)	(1.915)	(56,3)	(376)	
Altres dotacions a provisions	(478)	(93)	(384)	(247)	55,6	(235)	5,2
Guany i pèrdues en la baixa d'actius i altres	4.405	4.464	(59)	(67)	(12,1)	(167)	(59,8)
Resultat abans d'impostos	5.315	2.252	3.062	1.601	91,3	2.077	(22,9)
Impost sobre Societats	(88)	614	(702)	(219)		(369)	(40,6)
Resultat després d'impostos	5.227	2.867	2.360	1.382	70,8	1.708	(19,1)
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	1		1			3	(93,6)
Resultat atribuït al Grup	5.226	2.867	2.359	1.381	70,8	1.705	(19,0)
Ingressos Core	10.597		10.597	8.310	27,5	8.316	(0,1)
Ràtio d'eficiència sense extraordinàries (%) (12 mesos)	57,7		57,7	54,5	3,3	55,4	(0,9)

¹ Detall d'extraordinaris associats a la fusió:

- Despeses extraordinàries: cost estimat de l'acord laboral (-1.884 M€) i altres despeses d'integració (-234 M€).

- Altres dotacions a provisions: -93 M€ corresponents a una provisió per cobrir sanejaments d'actius, essencialment derivats, del pla previst de reestructuració de la xarxa comercial el 2022.

- Guany i pèrdues en la baixa d'actius: +4.300 M€ per diferència negativa de consolidació, +266 M€ per resultats abans d'impostos relacionats amb la venda de certs negocis que desenvolupava Bankia, -105 M€ pel sanejament d'actius i +3 M€ d'altres.



Adicionalment, es presenta el compte de resultats en visió proforma comparable per al 2020 i el 2021, amb l'objectiu d'oferir una indicació de l'evolució dels resultats de l'entitat fusionada. S'elabora agregant, en ambdós exercicis, al resultat de CaixaBank, al que havia generat Bankia abans de la fusió, i no es consideren els extraordinaris descrits anteriorment.

(En milions d'euros)	2020	2021	Variació
Marge d'interessos	6.816	6.422	(5,8)
Ingressos per dividendes	149	192	28,7
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	366	436	19,1
Comissions netes	3.736	3.987	6,7
Resultat d'operacions financeres	398	230	(42,2)
Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances	598	651	8,9
Altres ingressos i despeses d'explotació	(752)	(934)	24,2
Marge brut	11.311	10.985	(2,9)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(6.311)	(6.374)	1,0
Despeses extraordinàries		(1)	
Marge d'explotació	5.000	4.610	(7,8)
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	5.000	4.611	(7,8)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(2.959)	(961)	(67,5)
Altres dotacions a provisions	(213)	(407)	91,0
Guany i pèrdues en la baixa d'actius i altres	(1)	(82)	
Resultat abans d'impostos	1.826	3.160	73,0
Impost sobre Societats	(215)	(734)	
Resultat després d'impostos	1.612	2.426	50,5
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres		1	
Resultat atribuït al Grup	1.611	2.424	50,5
Ingressos Core	11.456	11.339	(1,0)
Ràtio d'eficiència sense extraordinàries (%) (12 mesos)	55,8	58,0	2,2



Fusió per absorció de Bankia, S.A.

En data 17 de setembre de 2020, els Consells d'Administració de CaixaBank i Bankia van subscriure un Projecte Comú de Fusió mitjançant la fusió per absorció de Bankia (societat absorbida) per part de CaixaBank (societat absorbent). El Projecte Comú de Fusió es va aprovar a les Juntes generals d'accionistes de CaixaBank i de Bankia, que van tenir lloc a principis de desembre de 2020.

La data de presa de control efectiu es va situar el 23 de març de 2021, un cop complertes totes les condicions suspensives.

El Grup ha registrat un resultat positiu equivalent a la diferència negativa de consolidació per 4.300 milions d'euros a l'epígraf Guany i Pèrdues en baixa d'actius i altres del compte de pèrdues i guany consolidat (abans i després d'impostos).

A efectes comptables, s'ha pres com a data de referència de la fusió el 31 de març de 2021, data a partir de la qual els resultats de Bankia s'integren en els diversos epígrafs del compte de resultats de CaixaBank, cosa que n'afecta la comparabilitat de l'evolució. Així mateix, el resultat de l'exercici 2021 inclou impactes extraordinaris associats a la fusió.



Segmentació per Negocis

A continuació, es presenta el compte de resultats de 2021 per segment de negoci:

(En milions d'euros)	2021	Segmentació per Negocis		
		Bancari i Assegurances	Participacions	BPI
Marge d'interessos	5.975	5.557	(35)	453
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	616	266	326	25
Comissions netes	3.705	3.417		288
Resultat d'operacions financeres	220	192	17	11
Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances	651	651		
Altres ingressos i despeses d'explotació	(893)	(861)	(8)	(24)
Marge brut	10.274	9.221	300	753
Despeses d'administració i amortització recurrents	(5.930)	(5.482)	(4)	(444)
Despeses extraordinàries	(2.119)	(2.118)		(1)
Marge d'explotació	2.225	1.621	296	308
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	4.344	3.739	296	309
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(838)	(797)		(40)
Altres dotacions a provisions	(478)	(441)		(37)
Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres	4.405	4.360	51	(6)
Resultat abans d'impostos	5.315	4.742	347	225
Impost sobre Societats	(88)	(40)	7	(55)
Resultat després d'impostos	5.227	4.703	354	170
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	1	1		
Resultat atribuït al Grup	5.226	4.701	354	170



Per a la presentació de la informació financera, el Grup es configura amb els segments de negoci següents:

- **Bancari i d'assegurances:** recull els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances i gestió d'actius que efectua el Grup essencialment a Espanya, així com el negoci immobiliari i l'activitat de l'ALCO en relació amb la gestió de liquiditat i finançament a la resta de negocis.
- **Participacions:** el negoci recull els resultats, nets del cost de finançament, de les participacions a l'Erste Group Bank, Telefónica, el BFA, el BCI i Coral Homes. Així mateix, inclou impactes rellevants en resultats d'altres participacions significatives en diversos sectors incorporades en les últimes adquisicions del Grup a Espanya.

La major part de l'activitat i resultats procedents de Bankia s'inclouen en el negoci bancari i d'assegurances.

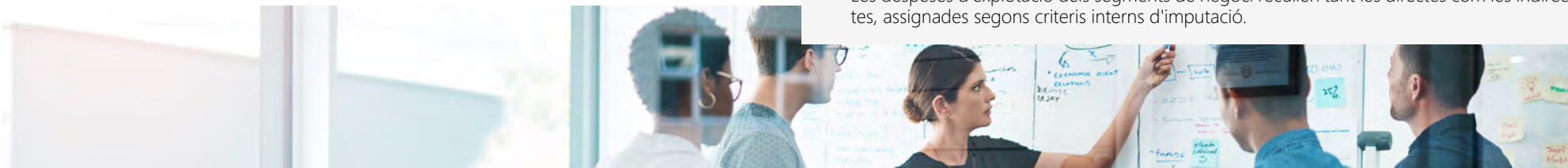
Així mateix, el negoci bancari i d'assegurances inclou les activitats corporatives del Grup, per la qual cosa es recullen els resultats extraordinaris associats a la fusió, incloent-hi la diferència negativa de consolidació.

Els negocis d'assegurances, gestió d'actius i targetes que va adquirir CaixaBank al BPI durant el 2018 també formen part d'aquest negoci.

S'incorpora, a partir del 31 de març de 2021, la participació en Gramina Homes, procedent de Bankia, els resultats de la qual s'integren al Grup a partir del segon trimestre i, des del quart trimestre, es deixen d'atribuir resultats corresponents a l'Erste Group Bank en el context de la venda d'aquesta participada.

- **BPI:** recull els resultats del negoci bancari domèstic del BPI. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la posada a valor raonable dels actius i passius en la combinació de negocis i exclou els resultats i magnituds del balanç associats als actius del BPI assignats al negoci de participacions (essencialment, el BFA i el BCI).

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.





Evolució 2021 vs. 2020

El resultat de 2021 puja a 5.226 milions d'euros el 2021, amb les conseqüències de la fusió amb Bankia, que afecta l'evolució dels diversos epígrafs i genera extraordinaris. Sense considerar els aspectes associats a la fusió, el resultat puja a 2.359, cosa que suposa un +70,8% respecte al 2020 (1.381 milions).

El resultat proforma comparable de l'exercici 2021 se situa en 2.424 milions d'euros. Durant el mateix període de 2020, el resultat va ser de 1.611 milions d'euros, com a conseqüència de les provisions constituïdes per anticipar els impactes futurs associats a la COVID-19. N'afecten l'evolució:

- Els **ingressos core**, 11.339 milions d'euros, disminueixen un -1,0% respecte al mateix període de l'exercici anterior. En la seva evolució hi incideix la caiguda del **marge d'interessos** (-5,8%) i dels **resultats associats a participades de Banca Assegurances** (-9,0%), aquests últims, amb l'impacte dels ingressos singulars de l'exercici anterior, que compensen parcialment el creixement de les **comissions** (+6,7%) i els **ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances** (+8,9%).
- El **marge brut** decreix un -2,9% a causa de la disminució dels ingressos core (-1,0%), menys **resultats d'operacions financeres** (-42,2%) i més càrregues registrades a **altres ingressos i despeses d'explotació** (+24,2%), que el 2020 incloïen 135 milions d'euros pel registre de l'ingrés associat a l'últim *earnout* de Segurcaixa Adeslas. Bona evolució dels **ingressos de participades**.
- Les **despeses d'administració i amortització recurrents** incrementen un +1,0%. La ràtio d'eficiència core (12 mesos) se situa en el 56,2%.

L'evolució de l'epígraf **pèrdues per deteriorament d'actius financers** (-67,5%) l'han marcat, entre d'altres, el reforç de provisions per a risc de crèdit que es va dur a terme el 2020 amb l'objectiu d'anticipar impactes futurs associats a la COVID-19, per un import de -1.742 milions.

L'epígraf **altres dotacions a provisions** se situa en -407 milions d'euros el 2021 (+91,0%) després d'una cobertura conservadora de riscos.

L'epígraf **guany i pèrdues en baixa d'actius i altres** inclou, entre d'altres aspectes, el registre, el 2021, de la plusvàlua per la venda de la participació a l'Erste per +54 milions d'euros.

Evolució 2020 vs. 2019

El resultat atribuït se situa en 1.381 milions d'euros el 2020 (-19%), amb una evolució que ha marcat, principalment, el registre d'una provisió extraordinària per anticipar conseqüències futures de la COVID-19 (1.252 milions d'euros bruts).

El **marge brut** se situa en 8.409 milions d'euros (-2,3%). Els ingressos core es mantenen estables i se situen en 8.310 milions d'euros el 2020 (-0,1%), malgrat la dificultat associada al context econòmic. En l'evolució del marge brut (-2,3%) influeixen, essencialment, la reducció del Resultat d'operacions financeres (-20,1%) i del Resultat de participades (-22,8%).

Les **despeses d'administració i amortització recurrents** reflecteixen els estalvis associats a l'acord laboral de 2019 i a les jubilacions de 2020, a més de la intensa gestió de la base de costos i les despeses menors en què s'ha incorregut en el context de la COVID-19. La reducció de la despesa (-4,0%), és superior a la dels ingressos core (-0,1%).

L'evolució de l'epígraf **Pèrdues per deteriorament d'actius financers** l'ha marcat el reforç de provisions per a risc de crèdit, que inclouen una provisió extraordinària per anticipar impactes futurs associats a la COVID-19, de 1.252 milions d'euros.

L'epígraf **altres dotacions a provisions** inclou 109 milions d'euros associats a jubilacions.

Així mateix, en l'evolució interanual de l'epígraf **Guany i pèrdues en la baixa d'actius i altres** hi incideix, entre altres aspectes, el registre el 2020 de la plusvàlua per la venda parcial de Comerç (420 milions d'euros), així com de la provisió associada a la participació a l'Erste Group Bank (-311 milions d'euros).

Marge d'interessos

Evolució 2021 vs. 2020

El **marge d'interessos** del Grup se situa en 5.975 milions d'euros el 2021, davant dels 4.900 milions d'euros de 2020, amb l'impacte de la fusió amb Bankia.

En **visió proforma comparable**, el marge el 2021 puja a 6.422 milions d'euros (-5,8% respecte al mateix període de 2020). En un entorn de tipus d'interès negatius, aquest decrement és a causa de:

- Descens dels ingressos del crèdit per una disminució del tipus, a causa del de la corba de tipus, el canvi d'estructura de la cartera creditícia per l'increment dels préstecs ICO i el crèdit al sector públic i, també, la reducció dels ingressos procedents del crèdit al consum. Aquest decrement del tipus l'ha compensat, principalment, un volum mitjà inferior.
- Menys aportació de la cartera de renda fixa, tant per una disminució del volum com per un descens del tipus mitjà com a conseqüència, majoritàriament, de la revaluació dels actius a valor de mercat en el marc de la integració entre CaixaBank i Bankia.

Aquests efectes els han compensat, en part:

- Reducció en el cost d'entitats creditícies, que ha afavorit l'increment de finançament amb el BCE en millors condicions.
- Estalvi en els costos del finançament institucional per un descens del preu a causa, en gran mesura, de la revaluació dels passius a valor de mercat en el marc de la integració entre CaixaBank i Bankia i, també, pel decrement de la corba. Addicionalment el descens del volum mitjà té conseqüències positives en el marge d'interessos.
- Disminució del cost del finançament detallista per un descens en el tipus, que compensa els volums més importants (increment de saldos a la vista i disminució de dipòsits a termini).

Evolució 2020 vs. 2019

El 2020, el **marge d'interessos** puja a 4.900 milions d'euros, un -1% respecte al 2019, a causa de:

- Descens dels ingressos del crèdit per una disminució del tipus, a causa, en part del canvi d'estructura de la cartera creditícia per l'increment dels préstecs ICO, així com de la reducció dels ingressos procedents del crèdit al consum i del descens de la corba de tipus.
- Aportació inferior de la cartera de renda fixa per disminució del tipus mitjà com a conseqüència de venciments a tipus elevats a finals del quart trimestre de 2019.
- Reducció en el cost d'entitats creditícies, afavorides per l'increment de finançament que es va prendre amb el BCE en millors condicions i per les mesures que va establir aquesta entitat a l'octubre de 2019 (en què es va incrementar l'excés sobre el coeficient de caixa no penalitzat amb tipus negatius).
- Estalvi en els costos del finançament institucional per preu menor, a causa del decrement de la corba. I lleu disminució del cost del finançament detallista per descens en el tipus. Millor aportació del negoci assegurador (productes d'estalvi).



Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

COMPTABLE	2021			2020			2019			Variació R/C 2020-2019			
	(En milions d'euros)	S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	Total	Per tipus	Per volum
Intermediaris financers	97.065	905	0,93	42.313	402	0,95	25.286	163	0,65	239	77	162	
Cartera de crèdits (a)	309.767	5.189	1,68	223.864	4.448	1,99	213.298	4.788	2,24	(340)	(577)	237	
Valors representatius de deute	70.938	209	0,29	42.616	262	0,61	36.184	333	0,92	(71)	(110)	39	
Altres actius amb rendiment	64.274	1.572	2,45	64.954	1.639	2,52	61.643	1.752	2,84	(113)	(197)	84	
Resta d'actius	86.663	18	-	58.959	13	-	67.431	20	-	(7)	0,0	(7)	
Total actius mitjans (b)	628.707	7.893	1,26	432.706	6.764	1,56	403.842	7.056	1,75	(292)	(807)	515	
Intermediaris financers	101.809	(428)	0,42	52.390	(203)	0,39	36.076	(242)	0,67	39	102	(63)	
Recursos de l'activitat minorista (c)	337.183	(4)	-	230.533	(33)	0,01	214.136	(55)	0,02	22	24	(2)	
Emprèstits institucionals i valors negociables	43.297	(151)	0,35	30.341	(220)	0,73	28.343	(248)	0,87	28	42	(14)	
Passius subordinats	9.055	(40)	0,44	5.547	(72)	1,30	5.400	(73)	1,36	1	3	(2)	
Altres passius amb cost	79.388	(1.245)	1,57	73.652	(1.286)	1,75	70.437	(1.434)	2,04	148	204	(56)	
Resta de passius	57.975	(50)	-	40.243	(50)	-	49.450	(53)	-	3	0	3	
Total recursos mitjans (d)	628.707	(1.918)	0,30	432.706	(1.864)	0,43	403.842	(2.105)	0,52	241	375	(134)	
Marge d'interessos		5.975			4.900			4.951			(51)	(432)	381
Diferencial de la clientela (%) (a-c)		1,68			1,98			2,22					
Diferencial de balanç (%) (b-d)		0,96			1,13			1,23					

PROFORMA	2021			2020			Variació R/C		
	(En milions d'euros)	S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	Total	Per tipus
Intermediaris financers	101.029	968	0,96	59.350	611	1,03	357	(42)	399
Cartera de crèdits (a)	338.352	5.607	1,66	339.719	6.282	1,85	(675)	(650)	(25)
Valors representatius de deute	82.175	254	0,31	89.076	478	0,54	(224)	(202)	(22)
Altres actius amb rendiment	64.431	1.573	2,44	65.843	1.641	2,49	(68)	(34)	(34)
Resta d'actius	93.570	19	-	88.515	20	-	(1)		(1)
Total actius mitjans (b)	679.557	8.421	1,24	642.503	9.032	1,41	(611)	(929)	318
Intermediaris financers	111.407	(442)	0,40	95.206	(273)	0,29	(169)	(105)	(64)
Recursos de l'activitat minorista (c)	366.291	(7)	-	346.928	(47)	0,01	40	43	(3)
Emprèstits institucionals i valors negociables	47.764	(194)	0,41	49.489	(412)	0,83	218	211	7
Passius subordinats	9.785	(55)	0,57	8.502	(135)	1,58	80	86	(6)
Altres passius amb cost	79.545	(1.245)	1,57	74.521	(1.290)	1,73	45	124	(79)
Resta de passius	64.765	(56)	-	67.857	(59)	-	3		3
Total recursos mitjans (d)	679.557	(1.999)	0,29	642.503	(2.216)	0,34	217	359	(142)
Marge d'interessos		6.422			6.816				
Diferencial de la clientela (%) (a-c)		1,66			1,84				
Diferencial de balanç (%) (b-d)		0,95			1,07				

Per a la correcta interpretació s'han de tenir en compte els aspectes següents:

- D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos procedents de les mesures de finançament de l'ECB (TLTRO i MRO). De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.
- Els epígrafs «Altres actius amb rendiment» i «Altres passius amb cost» recullen principalment l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.
- Els saldos de totes les rúbriques, llevat de «resta d'actius» i «resta de passius», corresponen a saldos amb rendiment/cost. A «resta d'actius» i «resta de passius» s'hi incorporen les pèrdues del balanç que no tenen cap conseqüència en el marge d'interessos, així com els rendiments i costos que no es poden assignar a cap altra partida.

Comissions

Evolució 2021 vs. 2020

Els **ingressos per comissions** del Grup se situen en 3.705 milions d'euros, davant dels 2.576 milions d'euros de 2020, a causa de la fusió amb Bankia el 2021.

En **visió proforma comparable**, els ingressos per comissions **creixen fins a 3.987 milions**, un +6,7% respecte al mateix període de 2020.

- Les **comissions bancàries, valors i altres** inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca majorista.

Les comissions recurrents creixen un +1,4% respecte al mateix període de l'exercici anterior.

Les comissions de banca majorista, després d'un 2020 que va marcar una activitat consistent en banca d'inversió, disminueixen un -13,1% en relació amb el mateix període de l'any anterior.

Les **comissions per comercialització d'assegurances** incrementen respecte al mateix període de 2020 (+12,9%), essencialment, perquè hi ha hagut més activitat comercial.

- Les **comissions associades a la gestió de productes d'estalvi a llarg termini** (fons d'inversió, plans de pensions i *Unit Link*) se situen en 1.391 milions d'euros, perquè el patrimoni que es gestiona és més elevat després de l'evolució positiva dels mercats i de les subscripcions de 2021. Creixement del +17,9% respecte al 2020:
 - Les **comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV** se situen en 860 milions d'euros, amb un creixement interanual del +18,5%.
 - Les **comissions per gestió de plans de pensions** arriben a 325 milions d'euros, i mostren una evolució positiva del +6,5% interanual.
 - Les **comissions d'*Unit Link*** se situen en 206 milions d'euros, un +38,5% respecte al mateix període de 2020.

Evolució 2020 vs. 2019

Els **ingressos per comissions** se situen en 2.576 milions d'euros, el -0,9% respecte al 2019.

- Les **comissions bancàries, valors i altres** inclouen els mateixos conceptes que l'exercici anterior. En l'evolució anual (-3,8%), destaca la caiguda de les comissions de mitjans de pagament i la sòlida evolució de les comissions de banca majorista.
- Les **comissions per comercialització d'assegurances** disminueixen respecte al 2019 (-4,7%), principalment perquè hi ha hagut menys activitat comercial durant el segon i tercer trimestres.
- Les **comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV** se situen en 546 milions d'euros (+1,4%).
- Les **comissions per gestió de plans de pensions** se situen en 235 milions d'euros (+5,9%).
- Les **comissions d'*Unit Link* i altres** se situen en 149 milions d'euros (+19,3%). La seva evolució és perquè, essencialment, s'ha gestionat més volum.

(En milions d'euros)	COMPTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Comissions bancàries, valors i altres	2.036	1.443	1.500	2.217	2.220
Recurrents	1.836	1.262	1.343	2.010	1.982
Banca majorista	200	181	157	207	238
Comercialització d'assegurances	337	203	213	379	336
Productes d'estalvi a llarg termini	1.332	930	885	1.391	1.180
Fons d'inversió, carteres i SICAV	817	546	538	860	726
Plans de pensions	309	235	222	325	305
<i>Unit Link</i> i d'altres ¹	206	149	125	206	149
Comissions netes	3.705	2.576	2.598	3.987	3.736

¹ Inclou ingressos corresponents a *Unit Link* i Renta Vitalicia Inversión Flexible (part gestionada).



Ingressos de la cartera de participades

Evolució 2021 vs. 2020

- Els **ingressos per dividendes** (192 milions d'euros el 2021) augmenten, essencialment, per un dividend més gran del BFA (98 milions d'euros el 2021, que inclou l'ingrés d'un dividend extraordinari per un import de 54,5 milions, davant dels 40 milions de 2020). Així mateix, s'inclou el dividend de Telefónica en ambdós exercicis (90 milions el 2021, davant dels 100 milions de 2020).
- Els **resultats atribuïts d'entitats valorades pel mètode de la participació** (436 milions d'euros) es recuperen en el context de la millora econòmica (+19,1% respecte al mateix període de l'exercici anterior).

Evolució 2020 vs. 2019

- Els **ingressos per dividendes** inclouen, essencialment, el 2020, els dividendes de Telefónica i el BFA per uns imports de 100 i 40 milions d'euros, respectivament.
- Els **resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació** disminueixen 118 milions d'euros (-27,8%) respecte a l'exercici anterior, per la reducció dels resultats de les participades en el context econòmic actual, excepte SegurCaixa Adeslas, que millora significativament el seu resultat anual, perquè hi ha hagut menys sinistralitat i aspectes singulars en el context de la COVID-19.

(En milions d'euros)	COMPTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Ingressos per dividendes	192	147	163	192	149
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	425	307	425	436	366
Ingressos de la cartera de participades	616	454	588	628	515

Resultat d'operacions financeres

Evolució 2021 vs. 2020

- El **resultat d'operacions financeres** se situa en 220 milions el 2021, davant dels 238 milions de 2020.
- En **visió proforma comparable**, el resultat d'operacions financeres puja a 230 milions d'euros al tancament de 2021. En relació amb l'evolució interanual (-42,2%), el 2020 incloïa la materialització de plusvàlues en actius de renda fixa.

Evolució 2020 vs. 2019

- El **resultat d'operacions financeres** se situa en 238 milions d'euros el 2020 (-20,1%). La seva evolució l'ha marcat, en part, la materialització de plusvàlues superior en actius de renda fixa el 2019.

Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances

Evolució 2021 vs. 2020

- Els **ingressos i les despeses que emparen contractes d'assegurances** se situen en 651 milions, d'euros davant dels 598 milions de 2020, amb un creixement interanual sòlid del +8,9%.

Evolució 2020 vs. 2019

- Els **ingressos derivats de l'activitat d'assegurances de vida i risc** se situen en 598 milions d'euros, amb un creixement sòlid del 7,6% respecte al 2019.



Altres ingressos i despeses d'explotació

Evolució 2021 vs. 2020

- L'epígraf **altres ingressos i despeses d'explotació** puja a -893 milions, davant dels -356 milions de 2020. Inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos. L'increment respon a una contribució més gran de l'entitat resultant. Així mateix, el 2020 incloïa l'ingrés associat a l'últim *earn out* de SegurCaixa Adeslas.
- En **visió proforma comparable**, l'epígraf puja a -934 milions, cal destacar-ne:
 - Contribució del sector bancari portuguès per 18,8 milions (15,5 milions el 2020).
 - Aportació al FUR¹ per un import de 181 milions d'euros, superior al que es va registrar l'any anterior (171 milions d'euros).
 - Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 396 milions d'euros (417 milions d'euros el 2020).

Així mateix, la línia Altres ingressos i despeses immobiliàries inclou el registre d'una estimació de l'Impost sobre Béns Immobles de 19 milions d'euros (20 milions d'euros el 2020).

La línia Altres inclou 135 milions d'euros el 2020 pel registre de l'ingrés associat a l'últim *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

Evolució 2020 vs. 2019

- L'evolució de l'epígraf **altres ingressos i despeses d'explotació** (-7,8%) la marca, principalment, un increment de l'ingrés associat a l'últim *earn out* de SegurCaixa Adeslas.
 - L'epígraf inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos.
 - Registre de la contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 243 milions d'euros (242 milions d'euros el 2019).
 - Inclou la contribució al Fons Únic de Resolució (FUR) per un import de 111 milions d'euros (103 milions d'euros el 2019).
 - Registre de l'Impost sobre Béns Immobles (16 milions d'euros per a 2020 i 2019).

(En milions d'euros)	COMPTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Contribucions i taxes	(596)	(370)	(360)	(596)	(605)
Altres ingressos i despeses immobiliàries	(56)	(22)	1	(64)	(64)
Altres	(242)	37	(27)	(274)	(83)
Altres ingressos i despeses d'explotació	(893)	(356)	(386)	(934)	(752)



¹ Inclou la contribució al Fons de Resolució Nacional del BPI.

Despeses d'administració i amortització

Evolució 2021 vs. 2020

- Creixement interanual de les **despeses d'administració i amortització recurrents** del 29,5% fins a -5.930 milions el 2021, davant dels -4.579 milions de 2020.
- En data 1 de juliol de 2021, CaixaBank va arribar a un acord amb els representants d'una àmplia majoria dels empleats per executar un procés de reestructuració que afectarà 6.452 empleats. En el compte de pèrdues i guanys s'han registrat un total de 1.884 milions d'euros (1.319 milions d'euros nets) associats a l'estimació del cost d'aquest acord.
- En **visió proforma comparable**, el creixement es conté fins al +1,0%.

Increment de les despeses de personal (+1,7%) i les amortitzacions (+4,6%). Les despeses generals disminueixen un -2,1%.

La ràtio d'eficiència core (12 mesos) se situa en el 56,2%.

Evolució 2020 vs. 2019

- Les **despeses d'administració i amortització recurrents** se situen en -4.579 milions d'euros, un -4,0%. La seva evolució interanual es veu afectada per:
 - Les despeses de personal disminueixen un 4,6%, cosa que materialitza, entre d'altres, els estalvis associats a l'Acord Laboral de 2019 i les jubilacions de 2020 (amb efecte en data 1 d'abril de 2020), que compensen l'increment vegetatiu.
 - Disminució del 3,9% de les despeses generals durant l'any.
 - Les amortitzacions disminueixen un 1,0% anual.
- El 2019, el registre de despeses extraordinàries associades a l'acord al qual es va arribar amb els representants dels treballadors durant el segon trimestre sobre un pla amb extincions indemnitzades, per un import de 978 milions d'euros bruts. La major part de les sortides acordades van tenir lloc l'1 d'agost de 2019.

(En milions d'euros)	COMPTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Marge Brut	10.274	8.409	8.605	10.985	11.311
Despeses de personal	(3.697)	(2.841)	(2.978)	(3.972)	(3.907)
Despeses generals	(1.538)	(1.198)	(1.247)	(1.661)	(1.696)
Amortitzacions	(695)	(540)	(546)	(741)	(708)
Despeses d'administració i amortitzacions recurrents	(5.930)	(4.579)	(4.771)	(6.374)	(6.311)
Despeses extraordinàries	(2.119)		(979)	(1)	



Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

Evolució 2021 vs. 2020

– Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en -838 milions d'euros, davant dels -1.915 milions de 2020. Aquest últim, a causa del registre d'una provisió per anticipar impactes futurs associats a la COVID-19, de 1.252 milions d'euros.

– En **visió proforma comparable**, les Pèrdues per deteriorament d'actius financers se situen en -961 milions d'euros, davant dels -2.959 milions d'euros del mateix període de 2020.

Durant el 2020, en el marc de la pandèmia, es van fer dotacions per anticipar les conseqüències de les pèrdues futures que s'esperaven associades a la COVID-19 amb l'enfocament prospectiu que requereix l'IFRS 9. En aquest sentit, es va registrar una dotació per -1.742 milions d'euros el 2020, que explica gran part de l'evolució interanual d'aquest epígraf del compte de resultats.

El **cost del risc (últims 12 mesos)** se situa en el 0,25%.

– **Altres dotacions** recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius.

Evolució 2020 vs. 2019

Les **dotacions per insolvències** se situen en -1.915 milions d'euros (-376 milions d'euros el 2019). La seva evolució l'han marcat la modificació dels escenaris macroeconòmics i la ponderació atorgada a cada escenari utilitzat en l'estimació de la pèrdua esperada per risc de crèdit. Per fer-ho, s'han utilitzat escenaris amb previsions econòmiques internes, amb diversos nivells de severitat, que incorporen els efectes en l'economia de la crisi sanitària motivada per la COVID-19. Com a conseqüència, s'ha constituït una provisió per risc de crèdit de 1.252 milions d'euros el 2020, per tal d'anticipar conseqüències futures associades a la COVID-19.

El 2019 incideixen aspectes singulars, en especial la reversió de provisions associada a l'actualització del valor recuperable de l'exposició en un gran acreditat per un valor de 275 milions d'euros, l'impacte negatiu del recalibratge de models en un entorn de desacceleració macroeconòmica i l'alliberament de provisions després de la revisió de la pèrdua esperada associada als ajustos per risc de crèdit efectuats en adquirir el BPI, per un valor de 179 milions d'euros.

Altres dotacions recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius. A la seva evolució hi incideix, essencialment, el registre de 109 milions d'euros associats a les prejubilacions de 2020.

El 2019 recull el registre de dotacions per contingències legals amb criteris conservadors.

(En milions d'euros)	COMPTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Dotacions per a insolvències	(838)	(1.915)	(376)	(961)	(2.959)
Altres dotacions a provisions	(478)	(247)	(235)	(407)	(213)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	(1.315)	(2.162)	(611)	(1.368)	(3.173)

Guany i pèrdues en la baixa d'actius i altres

Evolució 2021 vs. 2020

– **Guany i pèrdues en la baixa d'actius i altres** recull, essencialment, els resultats d'operacions singulars que s'han formalitzat i els resultats per vendes i sanejaments d'actius. Influeixen el resultat immobiliari de 2020, entre d'altres, més dotacions d'actius immobiliaris.

El 2021, l'epígraf Altres recull la plusvàlua per la venda de la participació a l'Erste (+54 milions), així com el registre d'altres resultats i sanejaments d'actius.

El 2020, destaquen:

- Plusvàlua per la venda parcial de Comercia (+420 milions d'euros).
- Plusvàlua per la venda del negoci de dipositaris de Bankia a CecaBank (+155 milions d'euros).
- Provisió, amb criteris conservadors, associada a l'Erste Group Bank a causa de l'impacte de la COVID-19 en l'entorn econòmic, així com de l'allargament de l'escenari de tipus d'interès baixos (-311 milions).

Evolució 2020 vs. 2019

– **Guany i pèrdues en la baixa d'actius i altres** recull, principalment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i els resultats per vendes i sanejaments d'actius. L'evolució interanual (-59,8%) l'han marcat, essencialment, els esdeveniments extraordinaris descrits anteriorment, corresponents a l'exercici 2020.

(En milions d'euros)	COMPTABLE			PROFORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Extraordinaris de la integració	4.464				
Resultats immobiliaris	23	(134)	(84)	13	(190)
Altres	(82)	67	(83)	(95)	189
Guany i pèrdues en la baixa d'actius i altres	4.405	(67)	(167)	(82)	(1)

Evolució de l'activitat

Balanz

L'actiu total del Grup se situa en 680.036 milions d'euros a 31 de desembre de 2021 (+50,6% després de la fusió). La variació orgànica (excloent-ne l'aportació de saldos de Bankia a la combinació de negocis) és del +5,5%.

A 31 de desembre de 2020, el total actiu se situa en 451.520 milions d'euros (+15,4% durant l'any).

(En milions d'euros)	Grup		Segmentació per Negocis			
	31/12/19	31/12/20	31/12/21	Bancari i Assegurances	Participacions	BPI
Total actiu	391.414	451.520	680.036	636.825	2.078	41.133
Total Passiu	366.263	426.242	644.611	605.434	1.411	37.767
Patrimoni Net	25.151	25.278	35.425	31.391	667	3.367
Patrimoni net assignat	100%	100%	100%	88%	2%	10%

L'assignació de capital al BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit al BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest últim negoci.

La diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

Crèdit a la clientela

- El **crèdit brut a la clientela** se situa en 352.951 milions d'euros, un +44,7% anual després de la fusió amb Bankia (-4,9% de variació orgànica, és a dir, exclouent-ne els saldos que ha aportat Bankia durant la fusió).

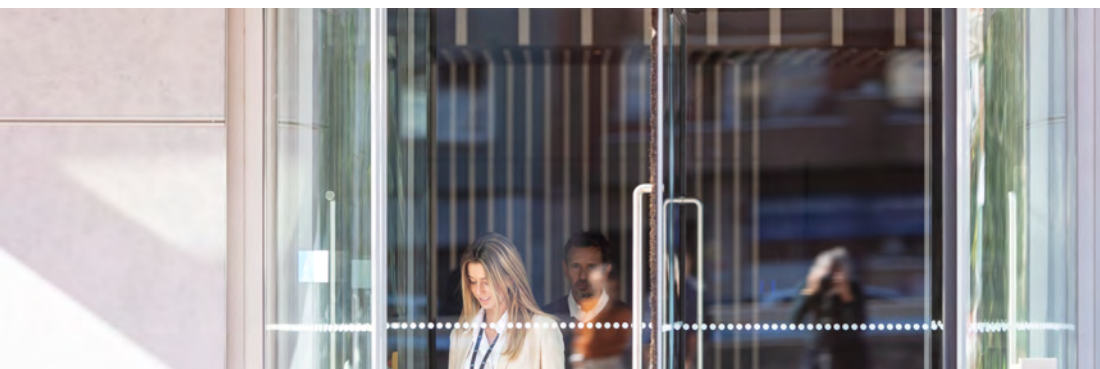
En l'evolució per segments destaca:

- El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** (-6,7% anual orgànic) el continua marcant l'amortització de la cartera.
- El **crèdit a particulars – altres finalitats** disminueix un -6,1% durant l'any orgànic.

En la variació anual orgànica del crèdit al consum (-3,1%) hi incideix, a més de vendes de cartera, el traspàs a fallits de 140 milions d'euros per l'homogeneïtzació de criteris de la cartera incorporada de Bankia.

- El **finançament a empreses** es redueix un -1,9% orgànic anual després de l'increment que es va experimentar durant l'exercici anterior, en un context en què les empreses van anticipar les seves necessitats de liquiditat.
- El crèdit al **sector públic** es redueix un -12,2% orgànic l'any, que han marcat les operacions singulars.

(En milions d'euros)	Grup			Segmentació per Negocis	
	31/12/19	31/12/20	31/12/21	Bancari i Assegurances	BPI
Crèdits a particulars	124.334	120.648	184.752	169.873	14.879
Compra habitatge	88.475	85.575	139.792	126.709	13.083
Altres finalitats	35.859	35.074	44.959	43.164	1.796
Crèdits a empreses	91.308	106.425	147.419	136.882	10.537
Sectors productius expromotors	85.245	100.705	141.619	131.173	10.446
Promotors	6.063	5.720	5.800	5.709	91
Sector Públic	11.764	16.850	20.780	18.689	2.091
Crèdit a la clientela, brut	227.406	243.924	352.951	325.444	27.507
Fons per a insolvències	(4.704)	(5.620)	(8.265)	(7.689)	(576)
Crèdit a la clientela, net	222.702	238.303	344.686	317.755	26.931
Riscos contingents	16.856	16.871	27.209	25.382	1.828



Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Recursos de clients

Els **recursos de clients** pugen a 619.971 milions d'euros a 31 de desembre de 2021, un +49,2% després de la incorporació de Bankia (+10,5% de variació orgànica exclouent-ne la integració dels saldos de Bankia).

A finals de desembre s'ha aconseguit el 100% de participació a Bankia Vida, per la qual cosa se n'ha efectuat la consolidació global al tancament de l'exercici. Com a conseqüència, han incrementat els Passius per contractes d'assegurances (en balanç), per un import de 4.091 milions d'euros.

Els recursos en balanç arriben a 454.968 milions d'euros (+8,6% durant l'any orgànic).

- L'**estalvi a la vista** se situa en 350.449 milions d'euros (+13,1% durant l'any orgànic).
- L'**estalvi a termini**¹ se situa en 33.821 milions d'euros (-35,4% durant l'any orgànic). La seva evolució continua marcada per la disminució de dipòsits en la renovació de venciments en un entorn de tipus d'interès històricament baixos.
- L'increment dels **passius per contractes d'assegurances** (+6,6% durant l'any orgànic) recull tant les subscripcions netes positives com l'impacte de la revaloració del mercat als *Unit Link*.
- Els **actius sota gestió** se situen en 158.020 milions d'euros. L'evolució (+16,5% durant l'any orgànic) l'han marcat tant les subscripcions netes positives com l'evolució favorable dels mercats.
- El patrimoni que es gestiona en **fons d'inversió, carteres i SICAV** se situa en 110.089 milions d'euros (+19,2% durant l'any orgànic).
- Els **plans de pensions** arriben a 47.930 milions d'euros (+11,0% durant l'any orgànic).
- A la variació d'**altres comptes** hi incideix, entre d'altres, l'evolució de recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

(En milions d'euros)	Grup			Segmentació per Negocis	
	31/12/19	31/12/20	31/12/21	Bancari i Assegurances	BPI
Recursos de l'activitat de clients	218.532	242.234	384.270	355.628	28.641
– Estalvi a la vista	189.552	220.325	350.449	330.323	20.126
– Estalvi a termini ¹	28.980	21.909	33.821	25.306	8.515
Passius per contractes d'assegurances ²	57.446	59.360	67.376	67.376	
– del qual: <i>Unit Link</i> i altres ³	12.249	14.607	19.366	19.366	
Cessió temporal d'actius i altres	1.294	2.057	3.322	3.315	7
Recursos en balanç	277.272	303.650	454.968	426.320	28.648
– Fons d'inversió, carteres i SICAV	68.584	71.315	110.089	103.632	6.457
– Plans de pensions	33.732	35.328	47.930	47.930	
Actius sota gestió	102.316	106.643	158.020	151.563	6.457
Altres comptes	4.698	5.115	6.983	6.411	572
Total recursos de clients	384.286	415.408	619.971	584.294	35.677

¹ Inclou emprèstits *retail* per un import de 1.384 milions d'euros a 31 de desembre de 2021.

² No inclou l'impacte de la variació de valor dels actius financers associats, excepte els *Unit Link* i Renta Vitalicia Inversión Flexible (part gestionada).

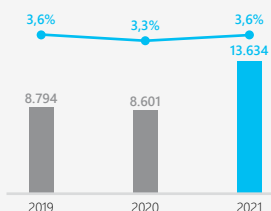
³ Incorpora els saldos de les provisions tècniques corresponents a *Unit Link* i Renta Vitalicia Inversión Flexible (part gestionada).



Qualitat del risc de crèdit

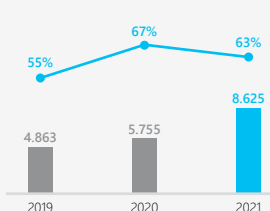
>> MOROSITAT I RÀTIO DE MORA¹

(En milions d'euros)



>> PROVISIONS I RÀTIO DE COBERTURA¹

(En milions d'euros)



¹ Càlculs considerant crèdits i riscos contingents.

>> RÀTIO DE MOROSITAT PER SEGMENTS

(En milions d'euros)	Grup			Segmentació per Negoci	
	31/12/19	31/12/20	31/12/21	Bancari i Assegurances	BPI
Crèdits a particulars	4,4%	4,5%	4,2%	4,4%	2,2%
Compra habitatge	3,4%	3,5%	3,6%	3,7%	1,8%
Altres finalitats	6,7%	6,9%	6,4%	6,4%	5,0%
Crèdits a empreses	3,2%	2,7%	3,5%	3,5%	2,8%
Sectors productius expromotors	2,9%	2,4%	3,3%	3,4%	2,9%
Promotors	8,0%	6,7%	6,3%	6,4%	0,0%
Sector Públic	0,3%	0,1%	0,3%	0,3%	0,0%
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	3,6%	3,3%	3,6%	3,7%	2,3%
Ràtio de cobertura de la morositat	55%	67%	63%	62%	87%

Els **saldo dubtosos** al tancament de 2021 pugen a 13.634 milions d'euros, davant dels 8.601 milions d'euros al tancament de 2020, a causa de l'aportació de Bankia en el moment de la fusió, de 5.427 milions d'euros. Duant l'any, excloent-ne l'aportació de Bankia, els saldo dubtosos disminueixen 394 milions d'euros.

La **ràtio de morositat** al tancament de 2021 se situa en el **3,6%** davant del 3,3% de desembre de 2020 (essencialment, per la integració de Bankia, que va suposar un increment de 28 punts bàsics).

Els **fons per a insolvències** se situen, a 31 de desembre, en 8.625 milions d'euros, davant dels 5.755 milions d'euros del tancament de 2020.

La **ràtio de cobertura** al tancament de 2021 és del 63% (davant del 67% del desembre de 2020).

>> FONS PER A INSOLVÈNCIES COVID-19

El fons COVID-19 se situa, a 31 de desembre de 2021, en 1.395 milions d'euros (1.252 milions a 31 de desembre de 2020, amb l'increment de després de la integració de Bankia fins a 1.803 milions a 31 de març de 2021).

El 2021 s'ha reprès el recalibratge recurrent dels models de provisions específiques. Aquests paràmetres havien romàs inalterats al Grup des del segon trimestre de 2020, per bé que s'havien complementat mitjançant un ajust comptable (*Post Model Adjustment*), de caràcter col·lectiu.

Durant el segon trimestre de 2021, després del recalibratge recurrent dels models de provisions, s'hi va assignar de manera específica un cert volum del fons COVID-19. El fons ha romàs sense moviment en el tercer i quart trimestres de l'any, i s'anirà revisant amb la nova informació disponible.



Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Liquiditat i estructura de finançament

- L'Entitat gestiona el risc de liquiditat amb l'objectiu de mantenir uns graus de liquiditat que permetin satisfer sobradament els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables, i mantenir-se, en tot moment, dins del marc d'apetit al risc.
- Els **actius líquids totals** se situen en 168.349 milions d'euros a 31 de desembre de 2021, amb un creixement de 53.898 milions d'euros durant l'any, a causa, principalment, de la integració de Bankia.
- La **Liquidity Coverage Ratio** del Grup (LCR) a 31 de desembre de 2021 és del 336%, i mostra una posició de liquiditat sobrada (320% de LCR mitjana últims 12 mesos), molt per damunt del mínim requerit del 100%.
- El **Net Stable Funding Ratio** (NSFR) se situa en el 154% a 31 de desembre de 2021, per damunt del mínim regulatori del 100% requerit des del mes de juny de 2021.
- Sòlida estructura de finançament detallista, amb una ràtio **loan to deposits del 89%**.
- El **saldo disposat** de la pòlissa del BCE a 31 de desembre de 2021 puja a 80.752 milions d'euros corresponents a TLTRO III. El saldo disposat ha incrementat 31.027 milions d'euros durant l'any, principalment, per la integració de disposicions de Bankia i per l'apel·lació addicional a TLTRO III.
- **Finançament institucional** per 54.100 milions d'euros, diversificada per instruments, inversors i venciments.

	31/12/19	31/12/20	31/12/21
Actius Líquids Totals (a + b)	89.427	114.451	168.349
Saldo disponible a pòlissa no HQLA	34.410	19.084	1.059
HQLA	55.017	95.367	167.290
Finançament Institucional	32.716	35.010	54.100
Loan to deposits	100%	97%	89%
Liquidity Coverage Ratio	179%	276%	336%
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	186%	248%	320%
Net Stable Funding Ratio	129%	145%	154%

>> INFORMACIÓ SOBRE LES EMISSIONS EFECTUADES EL 2021

(En milions d'euros)

Emissió	Import	Data emissió	Venciment	Cost ¹	Demanda
Deute senior non preferred ²	1.000	09/02/2021	8 anys	0,571% (midswap + 0,90%)	3.700
Deute senior non preferred ³	1.000	26/05/2021	7 anys	0,867% (midswap + 1,00%)	2.100
Deute senior non preferred GBP ^{2,4}	£ 500	03/06/2021	5 anys i 6 mesos	1,523% (UKT + 1,32%)	£ 1.800
Deute senior non preferred CHF ⁵	CHF 200	01/07/2021	6 anys	0,477% (CHF midswap + 0,87%)	CHF 235
Deute subordinat Tier 2 ²	1.000	18/03/2021	10 anys i 3 mesos	1,335% (midswap +1,63%)	2.200
Additional Tier 1	750	14/09/2021	Perpetu	3,675% (midswap + 3,857%)	3.500

¹ Correspon a la yield de l'emissió.

² Bo verd.

³ Bo social.

⁴ Import equivalent en euros: 579 milions.

⁵ Import equivalent en euros: 182 milions.



Les emissions recollides a la taula són *callable*. S'hi pot exercir l'opció d'amortització anticipada abans de la data de venciment.

Després del tancament de desembre, CaixaBank ha fet una emissió de Deute Senior Preferred Social per un import de 1.000 milions, amb venciment a 6 anys i amb una rendibilitat del 0,673%, equivalent a midswap + 62 punts bàsics.

Gestió del capital

- La ràtio **Common Equity Tier 1 (CET1)** és del **13,1%**.

A l'evolució anual hi destaquen, com a extraordinaris, els impactes de la incorporació de Bankia (+77 punts bàsics per la integració; -89 punts bàsics per l'efecte de la PPA i -97 punts bàsics pels costos de reestructuració, els impactes de la venda dels negocis de targetes procedents de Bankia i la recompra de Bankia Vida).

L'evolució orgànica de l'any ha estat de +106 punts bàsics i -22 punts bàsics per l'evolució del mercat i d'altres (incloent-hi els impactes regulatoris que s'han registrat durant el segon trimestre i la venda de la participació a l'Erste durant el quart trimestre). L'impacte per les fases de la normativa IFRS 9 ha estat de -20 punts bàsics.

- La ràtio CET1 sense aplicació del període transitori de l'IFRS 9 arriba al **12,8%**.
- L'objectiu intern per a la ràtio de solvència de CET1 que va aprovar el Consell d'Administració se situa entre l'11% i l'11,5% (ex-IFRS 9) i una distància d'entre 250 i 300 punts bàsics al requeriment SREP.
- La ràtio **Tier 1** arriba al **15,5%** després de l'emissió de 750 milions d'euros d'instruments de *Tier 1* addicional que es va fer el mes de setembre.
- La ràtio de **Capital Total** se situa en el **17,9%**, després de deixar de computar una emissió de 510 milions de Tier 2, el venciment de la qual és el mes de febrer de 2022.
- El nivell de palanquejament (*leverage ratio*) se situa en el 5,3%.
- En relació amb el requeriment del MREL, CaixaBank té una ràtio proforma, en què es considera l'emissió de 1.000 milions d'euros de Senior Preferred que es va efectuar al gener de 2022, sobre els APR del 26,2% i del 9,0% sobre la LRE, i compleix amb el nivell que s'exigeix per al 2024 (22,95% dels APR i 6,09% de la LRE). A nivell subordinat, excloent-en el deute Senior preferred i altres passius pari

passu, la ràtio del MREL arriba al 22,8% dels APR i el 7,8% de la LRE, còmodament per sobre dels requeriments regulatoris del 16,26% dels APR i del 6,09% de la LRE.

- D'altra banda, **CaixaBank està subjecte a requeriments mínims de capital** en base individual. La ràtio CET1 en aquest perímetre arriba al 13,9%.
- Addicionalment, **BPI** també compleix amb els seus requeriments mínims de capital. Les ràtios de capital de la companyia a nivell subconsolidat són: CET1 del 14,2%, Tier 1 del 15,7% i Capital Total del 17,4%.
- A l'efecte dels requeriments de capital després de la integració amb Bankia, el Banc Central Europeu va comunicar un nou requeriment de P2R de l'1,65%. Amb això, el Grup haurà de mantenir uns requeriments de capital d'un 8,19% per al CET1, un 9,99% per al Tier 1 i un 12,41% per a Capital Total. A 31 de desembre, CaixaBank té un marge de 496 punts bàsics, és a dir, 10.698 milions d'euros, fins al trigger MDA del Grup.
- Addicionalment, el coixí de risc sistèmic domèstic del Grup després de la integració amb Bankia es manté al 0,25% per al 2021, i s'eleva al 0,375% el 2022 i al 0,50% el 2023. D'acord amb això, els requeriments de capital per al 2022 se situen en un 8,31% per al CET1, un 10,12% per al Tier 1 i un 12,53% per al Capital Total. D'altra banda, els requeriments del MREL finals calculats, segons la normativa vigent, a partir de gener de 2024 pugen al 23,78% per al total MREL i al 18,03% per al MREL subordinat.



- Els nivells actuals de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no impliquen cap limitació automàtica de les que s'indiquen a la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional.

En milions d'euros i %

	31/12/19	31/12/20	31/12/21
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	13,6%	13,1%
Tier 1	13,5%	15,7%	15,5%
Capital Total	15,7%	18,1%	17,9%
MREL	21,8%	26,3%	26,2%
Actius ponderats per risc (APR)	147.880	144.073	215.500
Leverage Ratio	5,9%	5,6%	5,3%

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Dades rellevants del Grup

En milions d'euros i %	Gener – Desembre			Variació 2021 - 2020	Variació 2020 - 2019
	2021	2020	2019		
RESULTATS					
Marge d'interessos	5.975	4.900	4.951	21,9%	(1,0%)
Comissions netes	3.705	2.576	2.598	43,8%	(0,9%)
Ingressos Core	10.597	8.310	8.316	27,5%	(0,1%)
Marge brut	10.274	8.409	8.605	22,2%	(2,3%)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(5.930)	(4.579)	(4.771)	29,5%	(4,0%)
Marge d'explotació	2.225	3.830	2.855	(41,9%)	34,2%
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	4.344	3.830	3.834	13,4%	(0,1%)
Resultat atribuït al Grup	5.226	1.381	1.705	-	(19,0%)
Resultat atribuït al Grup sense extraordinaris fusió	2.359	1.381	-	70,8%	
PRINCIPALS RÀTIOS (últims 12 mesos)					
Ràtio d'eficiència	78,3%	54,5%	66,8%	23,9	(12,3)
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	57,7%	54,5%	55,4%	3,3	(0,9)
Cost del risc ¹ (últims 12 mesos)	0,23%	0,75%	0,15%	(0,52)	0,60
ROE ¹	6,4%	5,0%	6,4%	1,4	(1,4)
ROTE ¹	7,6%	6,1%	7,7%	1,5	(1,6)
ROA ¹	0,3%	0,3%	0,4%	0,1	(0,1)
RORWA ¹	1,1%	0,8%	1,1%	0,2	(0,3)

¹ Aquestes ràtios no inclouen al numerador els resultats de Bankia que s'havien generat amb anterioritat al 31 de març de 2021, data de referència del registre comptable de la fusió, ni, per consistència, l'aportació al denominador de les masses del balanç o APR previs a aquesta data. Tampoc no es consideren els extraordinaris associats a la fusió.

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

En milions d'euros i %	Desembre de 2021	Desembre 2020	Desembre 2019	Variació 2021 - 2020	Variació 2020 - 2019
BALANÇ					
Actiu Total	680.036	451.520	391.414	50,6%	15,4%
Patrimoni Net	35.425	25.278	25.151	40,1%	0,5%
ACTIVITAT					
Recursos de clients	619.971	415.408	384.286	49,2%	8,1%
Recursos de clients, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	458.980	415.408	-	10,5%	-
Crèdit a la clientela, brut	352.951	243.924	227.406	44,7%	7,3%
Crèdit a la clientela bruta, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	231.935	243.924	-	(4,9%)	-
GESTIÓ DEL RISC					
Dubtosos	13.634	8.601	8.794	5.032	(193)
Dubtosos, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	8.207	8.601	-	(394)	-
Ràtio de morositat	3,6%	3,3%	3,6%	0,3	(0,3)
Provisions per a insolvències	8.625	5.755	4.863	2.870	892
Provisions per a insolvències, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	5.006	5.755	-	(748)	-
Coertura de la morositat	63%	67%	55%	(4)	12
Adjudicats nets disponibles per a la venda	2.279	930	958	1.349	(28)
Adjudicats, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	1.096	930	-	166	l'Entitat
LIQUIDITAT					
Actius líquids totals	168.349	114.451	89.427	53.898	25.024
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	320%	248%	186%	72	62
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	154%	145%	129%	9	16
Loan to deposits	89%	97%	100%	(8)	(3)
SOLVÈNCIA					
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,1%	13,6%	12,0%	(0,5)	1,6
Tier 1	15,5%	15,7%	13,5%	(0,2)	2,2
Capital total	17,9%	18,1%	15,7%	(0,2)	2,4
MREL	26,2%	26,3%	21,8%	(0,1)	4,5
Actius ponderats per risc (APR) ¹	215.500	144.073	147.880	71.356	(3.821)
Leverage Ratio	5,3%	5,6%	5,9%	(0,3)	0,3

¹ A 31 de març de 2021 es van incorporar 66.165 milions d'euros d'actius ponderats per risc procedents de Bankia.

Ratings

Agència	Rating Emissor			Deute Sènior Preferent	Data última revisió	Rating cèdules hipotecàries (CH)	Data de l'última revisió CH
	Llarg termini	Curt termini	Perspectiva				
S&P Global Ratings	A-	A-1	Estable	A-	16/12/2021	AA+	21/12/2021
FitchRatings	BBB+	F2	Estable	A-	02/09/2021	-	-
MOODY'S	Baa1	P-2	Estable	Baa1	22/09/2020	Aa1	24/08/2021
DBRS	A	R-1 (low)	Estable	A	29/03/2021	AAA	14/01/2022



¹ Import màxim distribuïble: 15% del resultat del Grup CaixaBank més Bankia, ajustat pel pagament de cupons d'ambdues entitats, les reclassejaments d'OCI contra P&L i l'amortització d'intangibles amb impacte neutre a solvència.

Remuneració a l'accionista

- El 24 de maig de 2021 es van abonar 0,0268 euros bruts per acció, corresponents al dividend amb càrrec a beneficis de l'exercici 2020. D'aquesta manera, l'import total de la remuneració a l'accionista corresponent a l'exercici 2020 equival al 15% del resultat consolidat proforma de CaixaBank i Bankia ajustat¹, en línia amb la recomanació del Banc Central Europeu.
- Després de l'anunci del Banc Central Europeu, el 23 de juliol de 2021, de no estendre la seva recomanació sobre el repartiment de dividends després de setembre de 2021, el Consell d'Administració va aprovar, el 29 de juliol de 2021, la Política de Dividends per a l'exercici 2021, en què va establir distribuir un dividend en efectiu del 50% del benefici net consolidat ajustat pels impactes extraordinaris relacionats amb la fusió amb Bankia. El dividend és pagador en un únic pagament durant l'exercici 2022.
- El Consell d'Administració del 27 de gener de 2022 ha acordat proposar a la propera Junta General d'Accionistes que es distribueixi un dividend en efectiu de 0,1463 euros bruts per acció, amb càrrec als beneficis de l'exercici 2021, que s'abonaria durant el segon trimestre de 2022. Amb el pagament d'aquest dividend, l'import de la remuneració a l'accionista corresponent a l'exercici 2021 serà de 1.179 milions d'euros, equivalent al 50% sobre el resultat consolidat ajustat pels impactes extraordinaris de la fusió amb Bankia.

Així mateix, el Consell ha aprovat la Política de Dividends per a l'exercici 2022, que consisteix en una distribució en efectiu del 50-60% del benefici net consolidat, pagador en un únic pagament durant l'abril de 2023, i subjecte a l'aprovació final a la Junta General d'Accionistes.

Adicionalment, el Consell ha manifestat la intenció de CaixaBank, subjecta a l'aprovació regulatòria corresponent, d'implementar un programa de recompra d'accions (*share buy-back*) en el mercat durant l'any fiscal 2022, per tal d'acostar la ràtio de CET1 a l'objectiu intern.

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Una de les prioritats estratègiques de CaixaBank és ser la referència del sector en banca socialment responsable. Per fer-ho es reforça la gestió responsable del negoci i l'avenç en la integració dels criteris socials i ambientals a l'activitat i s'asseguren les millors pràctiques en control intern i govern corporatiu.

Governança de la Sostenibilitat

MISSIÓ I VALORS >> PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ: APROVA L'ESTRATÈGIA I LA POLÍTICA DE SOSTENIBILITAT/RSC I EN SUPERVISA LA IMPLANTACIÓ

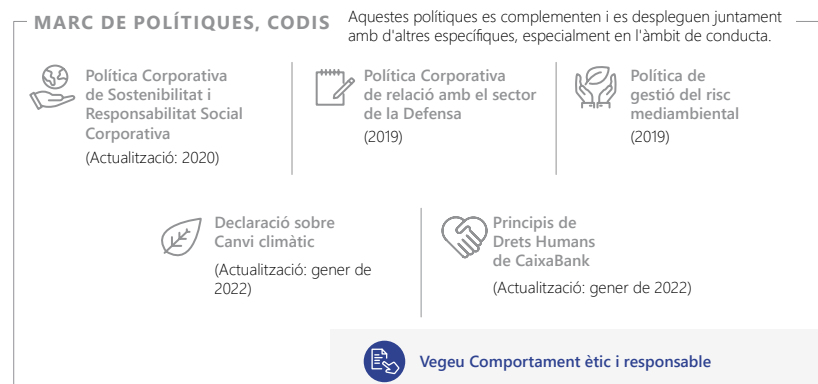


Durant el 2021, CaixaBank ha reforçat el marc de govern de la sostenibilitat per donar més rellevància a aquest àmbit. En aquest sentit, l'estructura dels òrgans de govern s'ha adaptat amb la red denominació de la Comissió de Nomenaments, que passa a ser la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat. Així mateix, s'ha creat un comitè de primer nivell, el Comitè de Sostenibilitat, que depèn del Comitè Direcció i reporta al Comitè Global del Risc pel que fa a les polítiques de riscos de sostenibilitat.

D'altra banda, en el marc de la reestructuració organitzativa derivada de la fusió amb Bankia, s'ha creat una nova direcció al Comitè de Direcció del Banc, la Direcció de Sostenibilitat, amb quatre direccions que en depenen.

Entre les funcions d'aquesta Direcció hi ha coordinar la definició, l'actualització i el seguiment de l'estratègia en matèria de sostenibilitat del Grup. Així mateix, s'encarrega d'actualitzar la **Política Corporativa de Sostenibilitat / Responsabilitat Corporativa** de CaixaBank.

Aquesta Política estableix la base de l'actuació responsable i l'eficiència econòmica amb voluntat de compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori.



A través de la Política, CaixaBank assumeix com a directrius per a la gestió i el desenvolupament de la seva activitat: l'actuació íntegra, responsable i sostenible; la qualitat màxima en el servei i l'eficiència econòmica; l'adopció d'una perspectiva a llarg termini en la presa de decisions; i la innovació permanent, que contribueixi tant com sigui possible al desenvolupament sostenible de les comunitats.

Aquest compromís aporta valor afegit a l'Entitat i als seus grups d'interès i inclou tota la cadena de valor de l'organització: els factors econòmics i financers de l'activitat, la responsabilitat envers el medi ambient, la satisfacció dels clients, la creació de valor per als accionistes i els inversors, les necessitats i les aspiracions dels empleats, la relació amb proveïdors i col·laboradors i els seus efectes sobre les comunitats i els entorns en què és present.

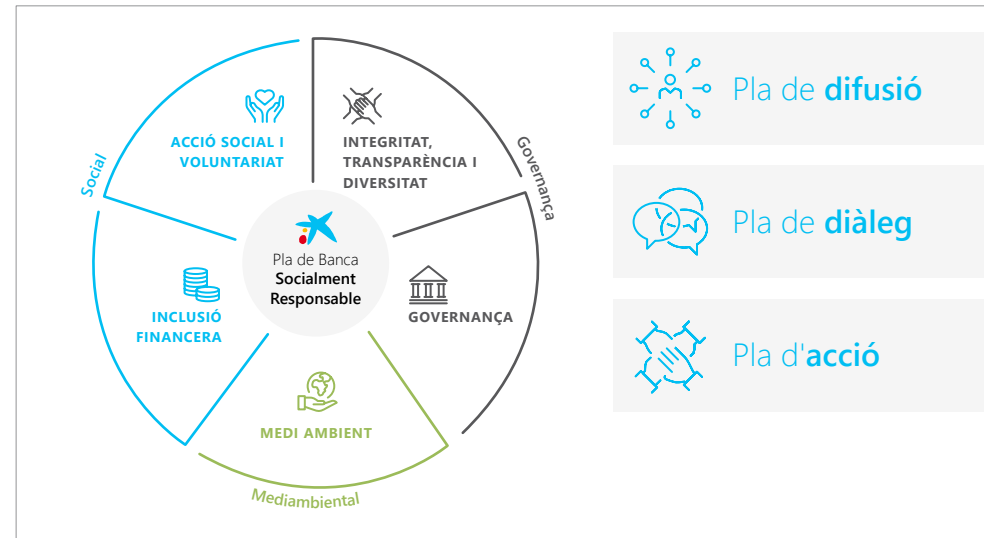
La Política, el seguiment de la qual correspon a comitès de primer nivell de CaixaBank amb la involucració de l'Alta Direcció, és corporativa. Com a tal, és un document de referència per a totes les societats del Grup.

Aquesta Política s'està revisant, i es preveu que s'actualitzi durant el primer semestre de 2022.



En aquest marc, el **Pla de Banca Socialment Responsable de CaixaBank** (que va aprovar el Consell d'Administració el 2017), que es basa en els criteris ASG (Ambientals, Socials i de Bon Govern), té 5 eixos que funcionen com a guia i contribueixen a posar atenció a les prioritats estratègiques en l'àmbit de la gestió responsable.

>> PRIORITATS 2019-2021



- Pla de difusió
- Pla de diàleg
- Pla d'acció

Al desembre de 2021, el Consell d'Administració va aprovar un nou Pla Director de Sostenibilitat per al període 2022-2024, que es publicarà durant el primer semestre de 2022

<p>INTEGRITAT, TRANSPARÈNCIA I DIVERSITAT</p>	<p>>> Impulsar iniciatives de transparència amb clients</p>	<p>>> Reforçar l'actitud íntegra</p>	<p>>> Mantenir el suport a la difusió en temes de diversitat i consolidar programa Wengage</p>
<p>GOVERNANÇA</p>	<p>>> Consolidar la governança de la responsabilitat corporativa amb visió de Grup</p>	<p>>> Mesurar producció amb impacte social o ambiental positiu i incorporar criteris ASG al negoci</p>	<p>>> Consolidar la gestió, mesurament i seguiment del risc reputacional</p>
<p>MEDI AMBIENT</p>	<p>>> Impulsar la producció verd i emetre bons sostenibles</p>	<p>>> Avançar en el mesurament i gestió del risc mediambiental i climàtic</p>	<p>>> Implantar el pla de gestió ambiental i energètica, minimitzar la petjada de carboni operativa i renovar les certificacions</p>
<p>INCLUSIÓ FINANCERA</p>	<p>>> Impulsar les microfinances i les finances i la inversió amb impacte social positiu</p>	<p>>> Reforçar i implantar el pla de Cultura Financera</p>	<p>>> Reforçar l'accessibilitat als productes i serveis de l'Entitat</p>
<p>ACCIÓ SOCIAL I VOLUNTARIAT</p>	<p>>> Mantenir la promoció de l'Acció social amb la Fundació "la Caixa", amb atenció a la capilaritat</p>	<p>>> Consolidar el pla de Voluntariat Corporatiu</p>	<p>>> Estrènyer la col·laboració amb programes de la Fundació "la Caixa"</p>

Adhesions i aliances

Per a CaixaBank, és fonamental impulsar i participar activament en les principals aliances i iniciatives que hi ha a nivell global, nacional i local. L'Entitat col·labora en el desenvolupament i difusió de bones pràctiques, principis i valors; impulsa l'avenç conjunt en matèria de sostenibilitat i integra a la seva estratègia i actuació els estàndards més alts de gestió que se'n deriven.

>> ODS 17



Un programa reeixit de desenvolupament sostenible exigeix aliances entre els governs, el sector privat i la societat civil. Aquestes aliances inclusives construïdes sobre principis i valors, una visió compartida i metes compartides que col·loquen les persones i el planeta al centre són necessàries a nivell global, regional, nacional i local.



¹ Adhesió de Bankia, integrada a CaixaBank.

>> TRANSVERSALS ASG



Organisme encarregat de promoure els Principis de les Nacions Unides (2012).



Promoció de la inversió sostenible i responsable a Espanya (2011)¹



Compromís de fomentar, promocionar i divulgar nous coneixements sobre la sostenibilitat i l'impacte social (2005).



Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està present al patronat i al Consell Assessor (2011).



Associació espanyola de professionals de responsabilitat social. CaixaBank és vocal de la Junta (2015).



Principis Banca Responsable. Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).



Entitat que representa les caixes d'estalvis i banca detallista a Europa. Hi ha diversos comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



Entitat que representa les caixes d'estalvis a Espanya. Hi ha diversos comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



Fa un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles. El va crear "la Caixa" en col·laboració amb la Càtedra Lideratge i Governança Democràtica d'ESADE (2017).



La gestora de plans de pensions, VidaCaixa (2009), la gestora d'actius del Grup, CaixaBank Asset Management (2016) i BPI Gestão de Ativos (2019), en són signants.



Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'SpainNAB, el Consell Assessor per a la Inversió d'Impacte (2019).



Volen assegurar que es destini prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europeus per a la sostenibilitat de les Nacions Unides (2019).



Promouen el desenvolupament i la integritat dels préstecs verds i els préstecs socials (2018, 2021)



VidaCaixa és signant del PSI per desenvolupar i ampliar les solucions innovadores de gestió de riscos i assegurances que contribueixin a la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica (2020).



Defensa l'RSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).



Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).



Organisme de les Nacions Unides que promou el turisme responsable i accessible per a tots (2019).

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

>> AMBIENTAL

Net Zero Banking Alliance

Compromís d'arribar a la neutralitat en emissions netes de gasos amb efecte d'hivernacle de les carteres de crèdit i d'inversió el 2050 com a data límit (2021).



Compromís d'avaluació de riscos ASG* en el finançament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).



Cátedra per promoure la innovació i la sostenibilitat en el sector dels agronegocis (2016).



Compromís col·lectiu per a l'acció climàtica. Compromís per a l'alineació de l'estratègia de negoci amb els objectius de temperatura de l'Acord de París. (2019)



Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb més nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle (2018).



Promou i desenvolupa la producció d'hidrogen verd renovable com a motor de descarbonització per aconseguir els objectius climàtics de la Unió Europea (2021).



Iniciativa del *Financial Stability Board* que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).



Iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses amb una energia 100% renovable (2016).



Aliança d'institucions financeres per desenvolupar i implementar una metodologia de mesurament i *reporting* d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle associades amb préstecs i inversions. (2021).



Promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració publicoprivada, CaixaBank n'és soci fundador (2016).

>> GOVERNANÇA



El promou el Pacte Mundial de les Nacions Unides amb l'objectiu d'augmentar la representació de les dones als consells d'administració de les empreses i als llocs de direcció executiva (2020).



Compromís públic d'alinejar les polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres (2013).



Aliança internacional per unificar la resposta global en cibercrim, de la qual CaixaBank és cofundador (2013).

>> SOCIAL



Aliança amb "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més importants del món.



La seva missió és promoure la cohesió i enfortir la integració social a Europa finançant projectes amb gran component social (2008).

Collective Commitment to Financial Health and Inclusion.

Iniciativa per promoure la millora de la salut i la inclusió financera de clients i la societat en general (2021).



Promou les microfinances com una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa a través de l'autoocupació i la creació de microempreses.



Institució de finançament a llarg termini de la Unió Europea, els accionistes de la qual són els seus Estats membres (2013).



El Programa Funcas d'Estímul de l'Educació Financera, Funcas-Educa, que promouen la CECA i Funcas, té com a objectiu millorar el nivell i la qualitat de la cultura financera de la societat espanyola (2018).



La seva missió principal és donar suport a les microempreses i les petites i mitjanes empreses europees (PIMES) per ajudar-les a accedir al finançament (2018).

Més informació
al web de CaixaBank

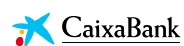
Índexs i ratings

Ampli reconeixement per part dels índexs i agències de ratings de sostenibilitat principals.



CaixaBank		Pitjor << Escala >> Millor	Destacats
<p>Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA</p>	<p>86</p> <p>Puntuació en sostenibilitat</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DJSI World, DJSI Europe - Inclòs ininterrompudament des de 2012. Última actualització: novembre de 2021 - 9è banc de 24 inclosos al DJSI World - 2n banc de 9 inclosos al DJSI Europe - Analista S&P Global 	
	<p>AA (Líder)</p> <p>Rating ASG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CaixaBank forma part del MSCI ESG Leader Index des de 2015 - Primera inclusió el 2015. Última actualització: desembre de 2021 - Líder en les categories de Desenvolupament de Capital Humà, Finançament amb impacte ambiental, Accés al Finançament i Protecció Financera del consumidor - Analista MSCI ESG 	
	<p>4</p> <p>Rating ASG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX - Primera inclusió el 2011. Última actualització: juny de 2021 - Rating global (4) per damunt del sector (2,7) i també per a totes les dimensions: Ambiental (3 vs. 1,6 sector), social (3,7 vs. 2,4 sector) i governança (4,7 vs. 3,4 sector) - Analista FTSE Russell 	
<p>Member 2016/2019</p>	<p>Risc sota (19)</p> <p>Rating risc ASG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - STOXX Global ESG - Primera inclusió el 2013. Última actualització: octubre de 2021 - Exposició de riscos ASG <i>LOW RISK</i> per sota de la mitjana del sector i dels comparables a Espanya. Gestió Forta (<i>Strong</i>) dels riscos - Analista Sustainalytics 	
	<p>A (Lideratge)</p> <p>Rating canvi climàtic</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Primera inclusió el 2012. Última actualització: desembre de 2021 - Present a l'<i>A list</i>. Única Entitat espanyola a rebre la màxima qualificació A - Categoria de <i>Leadership</i> en gestió i transparència dels assumptes de canvi climàtic - Analista CDP 	

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



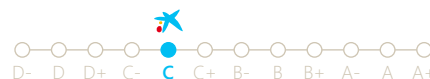
Pitjor << Escala >> Millor

Destacats



C
 Categoria: Prime
 Transparència: Molt alt
 Decile rank: #1

Rating corporatiu ASG



Nivell de transparència



- Primera inclusió el 2013. Última actualització: octubre de 2021
- CaixaBank se situa dins del 10% superior del sector (*Public & Regional Banks*, que inclou 272 companyies), categoria PRIME amb un decil de: 1
- Analista ISS ESG



1

Puntuació ASG

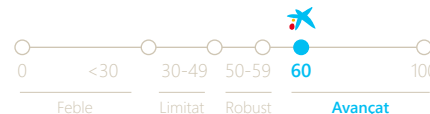


- Actualització mensual, última actualització: gener de 2022.
- Qualificació de *score* 1 en governança, ambiental i social
- Màxima nota (1) en les 3 dimensions d'ISS ESG *Quality Score*: Mediambiental, Social i Governança
- Analista ISS



60
 (Avançat)

Índex de sostenibilitat



- Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index PR
- Primera inclusió el 2013. Última actualització: desembre de 2021
- Categoria Avançada, i per damunt de la mitjana sectorial de *Diversified banks*; categoria Avançada en 10 matèries, entre les quals hi ha Estratègia ambiental, 3 àrees de Recursos humans, Productes verds i ISR, Relació responsable amb clients, No discriminació i Inclusió financera
- Analista Vigeo Eiris

>> ALTRES RECONeixEMENTS

Sustainability Award
 Silver Class 2022
S&P Global

Inclòs a l'*S&P Global Sustainability Yearbook 2022* per desè any consecutiu i distingit amb la Silver Class per 2n any consecutiu pel seu acompliment excel·lent en sostenibilitat



CaixaBank, inclosa al 2021 *CDP Supplier Engagement Leaderboard* en reconeixement als seus esforços per reduir el risc climàtic dins de la seva cadena de subministrament



CaixaBank ha aconseguit la certificació de l'Índex de Bon Govern Corporatiu que emet AENOR, que mesura el grau de compliment en aquest aspecte a partir de nou variables, 41 indicadors i 165 criteris d'avaluació. Aquestes nou variables toquen aspectes com el Consell d'Administració des de diversos angles; la participació a la Junta General d'Accionistes; la transparència; i la sostenibilitat i governança ASG. Com a resultat de l'anàlisi, CaixaBank ha obtingut la qualificació màxima de G++.



CaixaBank, líder mundial de l'Índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg, que distingeix les companyies compromeses amb el foment de la igualtat entre dones i homes

>> DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

L'índex Dow Jones Sustainability Index (DJSI) s'impulsa com un projecte de millora continuada de les organitzacions. Per a CaixaBank, la inclusió en el DJSI és una mètrica de primer nivell del Pla estratègic.

En l'exercici 2021, CaixaBank se situa entre els 10 primers bancs de l'índex a nivell mundial. Ha experimentat una millora destacada a les dimensions Social i Mediambiental. En els àmbits següents, CaixaBank obté puntuacions molt per sobre de la mitjana: Finances sostenibles, Inclusió financera, Estratègia climàtica, Desenvolupament del capital humà, Seguretat de la informació, Ciberseguretat, Codi de conducta empresarial i DH. Així com una nota màxima de 100 punts a les categories de Gestió de riscos i Reporting social i mediambiental.



+15 p.

>> **GRAN PUJADA EN FINANCES
SOSTENIBLES**

>> CAIXABANK, INCLÒS AL DJSI 2021¹



9è

**BANC (DE 24) A
DJSI WORLD**



2n

**BANC (DE 9) AL DJSI
EUROPA**

CaixaBank el 2021²

	Puntuació	Millora vs. 2020	Mitjana bancs DJSI World	Millor nota en bancs DJSI World
Puntuació global	86	1 p.	85	89
Dimensió econòmica	82	0 p.	81	87
Dimensió mediambiental	94	+4 p.	93	99
Dimensió social	90	+1 p.	88	93

¹ DJSI World: 1.843 empreses elegibles (322 seleccionades). 168 bancs elegibles (24 seleccionats).
DJSI Europe: 478 empreses elegibles (147 seleccionades). 34 bancs elegibles (9 seleccionats).

² Amb la revisió d'S&P el gener 2022.

Reputació

El compromís del Grup CaixaBank amb un model de comunicació corporativa transparent, de màxima qualitat i abast cap als seus grups d'interès i que permeti mantenir la reputació del Grup en nivells òptims es manifesta de manera explícita a la seva nova Política Corporativa de Comunicació, que es va aprovar el desembre de 2020.

S'hi defineix l'estratègia de comunicació corporativa, que inclou com a eixos d'actuació principals:

- La gestió professional, centralitzada i segons procediments i protocols específics de comunicació.
- La relació contínua amb mitjans de comunicació i l'ús de canals digitals.
- El monitoratge, mesurament i seguiment dels canals de comunicació.

I que fa referència a qualsevol transmissió d'informació des de l'Entitat, sigui de caràcter econòmic-financer, no financer o corporatiu, tant a públics especialitzats (accionistes detallistes, inversors institucionals, assessors de vot, entitat supervisora o reguladora) i al públic general (clients, societat i mitjans de comunicació).

D'altra banda, l'Entitat té una nova política de gestió del risc reputacional que inclou com a eixos d'actuació principals:

- L'impuls de la reputació.
- La gestió preventiva del risc reputacional.
- L'establiment d'objectius reputacionals, per als quals tenim indicadors de mesurament, seguiment i control específics.

En concret, l'Índex Global de Reputació de CaixaBank (IGR) és una mètrica tant del Marc d'Apetit al Risc com del Pla Estratègic de l'Entitat, que integra les percepcions dels diversos stakeholders sobre CaixaBank i es considera una best practice sectorial pel seu enfocament *multistakeholder*.

L'IGR, conjuntament amb l'Estudi de Materialitat, permet captar la sensibilitat dels diversos grups d'interès sobre diversos aspectes que poden resultar crítics per a CaixaBank i que podrien implicar un estrès en la seva rendibilitat i la seva sostenibilitat futures. A més, l'Entitat ha establert objectius ambiciosos en el seu compliment i evolució durant els propers anys.

>> EL MESURAMENT DE LA REPUTACIÓ – ÍNDEX GLOBAL DE REPUTACIÓ (IGR)

01. ENS PERMET RESPONDRE A:



Com ens perceben?



Quins aspectes es poden convertir en un risc per a CaixaBank per la seva percepció negativa?

02. ES BASA EN:



03. ENS PORTA A



Diagnosticar problemes de reputació



Fixar objectius en aquest àmbit



Mesurar l'evolució de l'Entitat



Establir comparatives

90%

>> PES

IGR CaixaBank - ESP



10%

>> PES

IGR BPI - PT



Mètrica IGR Grup



Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)

El Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR) contribueix a complir les polítiques responsables (Drets Humans, Sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa i Defensa, entre d'altres) i a gestionar el risc reputacional, ja que presta suport a la xarxa comercial i a altres departaments corporatius (Riscos i Compliance). El SARR analitza consultes sobre operacions potencials que puguin vulnerar els codis de conducta o que puguin tenir un impacte a la reputació de l'Entitat. Per a l'anàlisi s'utilitzen eines externes de proveïdors d'anàlisi de risc reputacional.

Periòdicament, es s'informa de l'activitat del SARR al Comitè Sostenibilitat, i s'eleva al Comitè, per sancionar-los, els temes per als quals considera que cal una decisió a més alt nivell. Durant el 2021, s'han elevat 5 operacions al Comitè establir-ne la sanció (6 el 2020).



El 2021, s'han resolt 293 consultes (279 el 2020), el 44% de les quals han estat relacionades amb el sector Defensa i, la resta, amb altres polítiques responsables o amb clients i operacions amb impacte reputacional potencial.



Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Diàleg amb els Grups d'Interès

El Grup CaixaBank manté a disposició dels seus grups d'interès diversos **canals de comunicació, participació i diàleg**, i es compromet a donar-los la màxima difusió possible.

Aquests canals poden ser, entre d'altres: telèfons gratuïts i bústies electròniques d'atenció al client, a l'accionista i inversor i al proveïdor; oficines d'atenció al client i a l'accionista; plataformes de participació online per a clients i empleats i empleades; trobades i jornades; enquestes periòdiques d'opinió; notes de premsa i altres canals de diàleg actiu amb mitjans de comunicació.

Clients

Es vol impulsar el diàleg actiu amb els clients, posar a la seva disposició els canals necessaris perquè puguin fer arribar les seves consultes i reclamacions i oferir-los una resposta àgil, personalitzada i de qualitat.

La veu del client es recull principalment a través del **Model de mesurament de l'experiència del client**, del qual es desprenen índexs que permeten mesurar-ne l'experiència i la qualitat del servei. L'**Índex Global de Reputació** i l'**Estudi de Materialitat** són dues eines de diàleg a través de les quals es recull, també, la veu de client sobre temes específics, la seva percepció de la reputació i la seva visió sobre els aspectes prioritaris per a CaixaBank pel que fa a impacte i sostenibilitat futurs, respectivament. Finalment el **Contact Center Clients** i el **Servei d'Atenció al Client** són els canals principals que l'Entitat posa a disposició dels clients per atendre les seves consultes i reclamacions.

[Vegeu l'apartat Model de mesurament de l'experiència del client](#)

[Vegeu l'apartat Materialitat](#)

Contact Centers Clients (CCC)

El servei de *Contact Center* gestiona consultes, peticions, suggeriments i incidències que els clients i els usuaris ens fan arribar a través dels canals que habilita l'Entitat: telèfon, WhatsApp, formulari web, correu electrònic, correu postal, xat, Twitter i comentaris a les aplicacions.

Durant el 2021, s'han potenciat les accions de millora de l'experiència del client, amb una atenció integral que pretén evitar, en la mesura que es pugui, la derivació a les oficines per fer tràmits operatius oferint alternatives de suport als canals digitals. A més, s'han assumit les interaccions dels clients d'origen Bankia després de la fusió bancària.

S'ha treballat en la creació de nous diàlegs transaccionals perquè els nostres clients i usuaris, a través de l'assistència virtual telefònica NOA, puguin resoldre de manera automatitzada les seves sol·licituds de bloqueig de targetes per pèrdua o robatori i cita prèvia amb el seu gestor. En aquesta mateixa línia, s'han creat fluxos guiats per ajudar el client en l'auto restauració de l'accés i alta a la banca digital CaixaBank Now i a la configuració de l'aplicació CaixaBank Sign.

La qualitat del servei del *Contact Center* s'avalua de manera continuada a través d'auditories, tant de manera interna com d'empreses externes especialitzades, per garantir l'atenció correcta en el servei i el compliment dels estàndards de qualitat i excel·lència que marca CaixaBank.

Als serveis de *Contact Center* específics del BPI i de *Consumer Finance*, el 2021 s'han gestionat 1.025.369 i 1.352.794 interaccions, respectivament.



>9,5 M

D'INTERACCIONS A CCC
DURANT EL 2021



+2,4%

D'INTERACCIONS
RESPECTE AL 2020¹

¹ Considerant, el 2020, l'activitat conjunta dels CCC de CaixaBank i Bankia.

>> DETALL DELS CONTACTES EL 2021

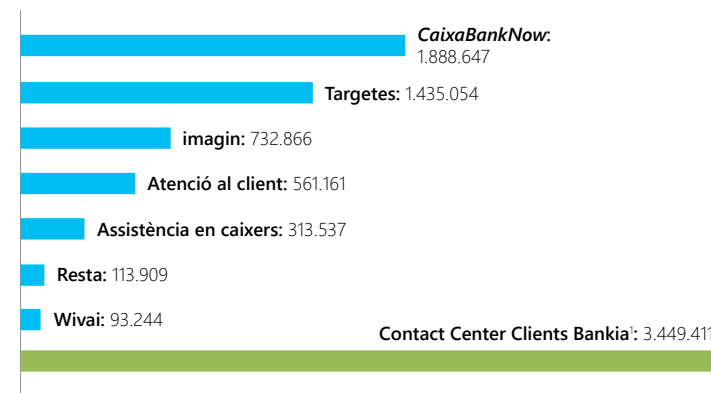


● 90%
8.587.829
Telèfon

● 9%, 852.383 Escrit (carta, correu electrònic)

● 1%, 134.039 Xarxes socials

>> MOTIU DE LA INTERACCIÓ CANAL TELEFÒNIC



¹ Els Contact Center de Bankia van estar en funcionament fins al moment de la fusió, al novembre de 2021.

Servei d'Atenció al Client (SAC)

El SAC s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua amb independència de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients i reguladors i les millors pràctiques bancàries.

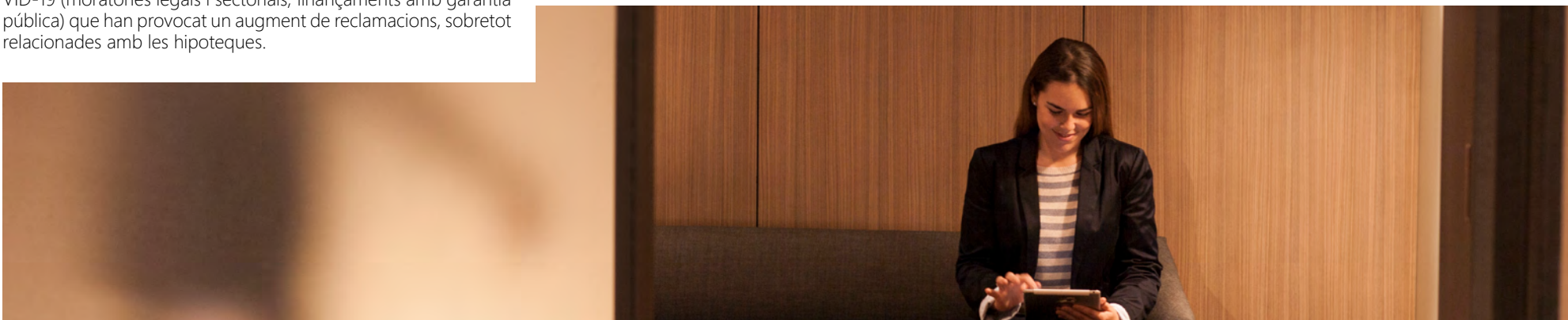
Reclamacions rebudes ¹	2021		2020	
	Total	Total	Del qual:	
			CaixaBank	Bankia
Servei d'Atenció al Client	239.347	209.048	119.361	89.687
Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors	3.720	2.639	1.598	1.041
Banc d'Espanya	3.363	2.288	1.350	938
Comissió Nacional del Mercat de Valors	183	172	82	90
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	174	179	166	13

L'any 2021 s'ha registrat un increment del 14,6% de les reclamacions que ha rebut el SAC. En gran mesura, aquest increment té el seu origen en factors conjunturals com nous pronunciaments judicials del Tribunal Suprem (Sentències sobre usura o despeses hipotecàries), la prescripció de les accions civils per aplicació de la reforma del Codi Civil de 2015 o, en menor mesura, la COVID-19 (moratòries legals i sectorials, finançaments amb garantia pública) que han provocat un augment de reclamacions, sobretot relacionades amb les hipoteques.

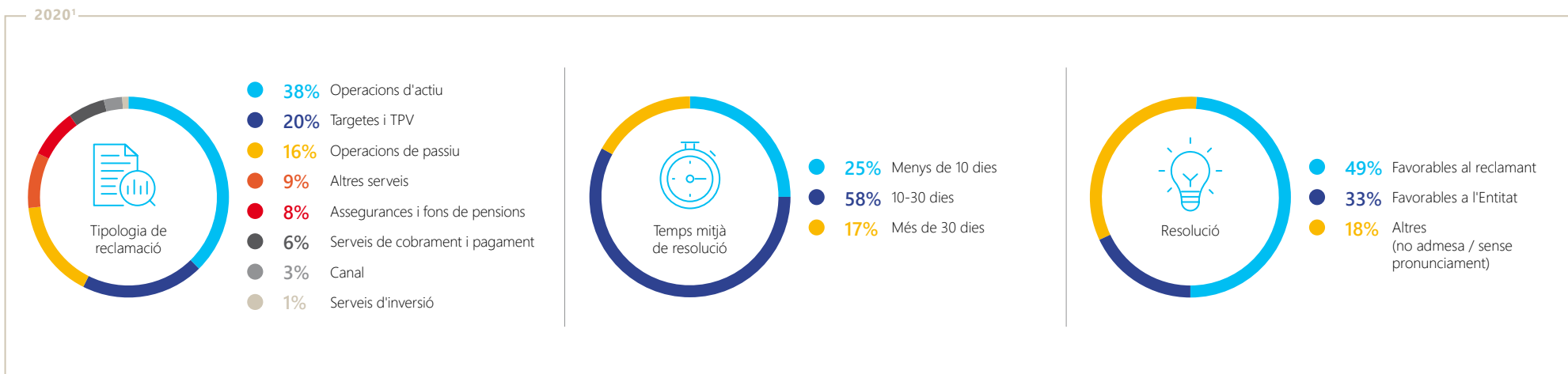
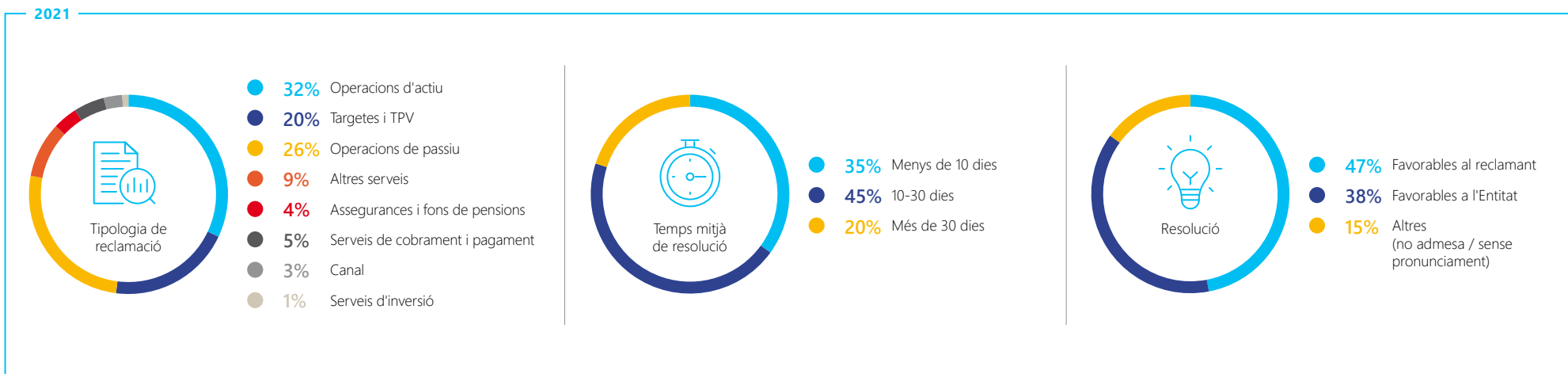
El 2020, el BPI va implementar una nova Política de Tractament de Queixes i Reclamacions (s'exclouen d'aquest canal les insatisfaccions). El total de reclamacions ha sigut de 6.806 (5.181 el 2020), amb un 15% de reclamacions concluses a favor del client (22% el 2020).

¹ Perquè la informació es pugui interpretar millor, es presenten, a efectes comparatius, les dades de Bankia de 2020.

Més informació a la Nota 42.2. «Serveis d'atenció al client», dels comptes anuals consolidats adjunts. Les reclamacions que es detallen aquí no recullen les que ha rebut Credifimo (416 rebudes el 2021 i 266 el 2020) amb un 32% de resolució favorable per al client.



>> DETALL I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS REBUDES PEL SAC




¹ Els detalls no inclouen la informació de Bankia.

Accionistes i inversors

A CaixaBank es treballa per correspondre a la confiança que accionistes i inversors hi han dipositat i, sempre que sigui possible, atendre les seves necessitats i expectatives. Per això, s'intenta oferir eines i canals per facilitar-ne la implicació i comunicació amb el Grup, així com l'exercici dels seus drets com a propietaris.

És clau oferir informació clara, completa i veraç als mercats i accionistes, que inclogui aspectes financers i no financers del negoci, i afavorir la **participació informada a les Juntes Generals d'Accionistes**.

A través del **Servei d'atenció a l'accionista i a inversors institucionals i analistes**, d'acord amb la Política d'Informació, Comunicació i Contactes amb Accionistes, Inversors Institucionals i Assessors de Vot, s'ofereix atenció personalitzada.

 **CaixaBank, millor atenció a l'accionista per cotitzada 2020** als VI Premis Rankia

CaixaBank desenvolupa diverses iniciatives de **formació i informació als accionistes** i se'n recull la veu, també, a través d'**enquestes anuals d'opinió** (Índex Global de Reputació i Estudi de Materialitat, entre d'altres). La informació als accionistes s'estructura a través de la Newsletter mensual i correus electrònics d'esdeveniments corporatius (amb abast de més de 230.000 accionistes), alertes SMS o altres materials de subscripció disponibles al web corporatiu.


Accionistes

Junta General d'Accionistes de 2021 (JGA2021)

El 14 de maig de 2021, en segona convocatòria, va tenir lloc la JGA2021. Tenint en compte la transcendència de la celebració de la Junta General Ordinària per a un funcionament regular de CaixaBank, amb la intenció de l'interès social i en protecció dels seus accionistes, clients, empleats i inversors en general, i amb la finalitat de garantir l'exercici dels drets i la igualtat de tracte dels accionistes, el Consell d'Administració va acordar fer possible l'assistència i la participació telemàtiques a la JGA2021.

Comitè Consultiu d'Accionistes

Òrgan consultiu no vinculant creat per conèixer de primera mà la valoració que en fan els membres sobre les iniciatives dirigides a la base accionarial i contribuir a la millora continuada de la comunicació i la transparència.

 **75,4%** **QUÒRUM SOBRE EL CAPITAL SOCIAL AMB UN**

92% **D'APROVACIÓ MITJANA A LA JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES DEL 14 DE MAIG DE 2021**

Trobades corporatives

En aquestes sessions, directius de CaixaBank expliquen de primera mà els resultats als accionistes, així com més informació corporativa rellevant.

 **12**
MEMBRES

 **3**
REUNIONS

 **7**
TROBADES

2.891
ASSISTENTS

Servei d'atenció a l'accionista

(telèfon, correu electrònic i videotrucada)

 **1.378**
CONTACTES



Adicionalment, s'elaboren materials de divulgació d'educació financera per a accionistes i es fan cursos específics.



Vegeu l'apartat **Cultura financera**



Inversores

Campanyes itinerants i conferències amb inversors institucionals



406

REUNIONS AMB INVERSORS
INSTITUCIONALS DE RENDA
VARIABLE I RENDA FIXA,
NACIONALS I ESTRANGERS

646

ASSISTENTS



17

REUNIONS AMB
INVERSORS ESPECÍFIQUES
SOBRE TEMES D'ASG

29

ASSISTENTS

Trobades amb analistes



344

INFORMES D'ANALISTES PUBLICATS SOBRE
CAIXABANK, INCLOENT-HI SECTORIALS AMB
ANÀLISI SOBRE CAIXABANK



Premis *Institutional Investor*


ELS ANALISTES FINANCERS VAN TRIAR L'EQUIP DIRECTIU DE
CAIXABANK, AIXÍ COM L'EQUIP DE RELACIÓ AMB INVERSORS,
COM ELS MILLORS DE LA BANCA EUROPEA EL 2021

Proveïdors

CaixaBank té una àrea de compres especialitzada per categories (Facilities&Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting) amb visió i gestió transversal de les compres del Grup¹. El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és obtenir de manera responsable i sostenible els béns i els serveis necessaris dins el termini, en la quantitat i amb la qualitat requerits, al cost total més baix i amb el risc mínim per al nostre negoci, amb uns criteris d'actuació homogenis per a tot el Grup.

CaixaBank vol establir relacions de qualitat amb proveïdors que comparteixin els mateixos principis ètics i de compromís social, per la qual cosa ha establert criteris i elements de control per assegurar-ne el compliment, com ara la realització d'auditories. La millora contínua de les relacions amb els proveïdors és clau per a la creació de valor a CaixaBank.

>> PRINCIPIS DE COMPRES

 ² Estableixen un marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors, que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els nostres valors.

01. Eficiència

Optimitzar els impactes derivats de les compres posant èmfasi en la qualitat, el servei, els costos, la seguretat del subministrament, la sostenibilitat i la innovació.

02. Sostenibilitat

Difondre els factors ètics, socials i mediambientals en la xarxa de proveïdors i col·laboradors de CaixaBank, i promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques en matèria d'ètica, social i mediambiental, així com de bon govern corporatiu.

03. Integritat i transparència

Garantir la igualtat d'oportunitats aplicant criteris de selecció objectius, transparents, imparcials i no discriminatoris. Mostrar un rebuig absolut envers qualsevol forma, directa o indirecta, de corrupció.

04. Compliment

Formalitzar, per mitjà d'un contracte que cerqui l'equilibri just entre els drets de CaixaBank i del proveïdor, les condicions de la compra per assegurar que ambdues parts el compleixen dins del termini establert de la manera pertinent.

05. Proximitat i seguiment

Implementar mecanismes d'avaluació contínua de l'acompliment dels proveïdors i fomentar el diàleg per mitjà d'un canal de comunicació institucional.



¹ Aplicable a les empreses del Grup amb què comparteix model corporatiu de Compres.

² https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Principios_Compres_ca.pdf

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

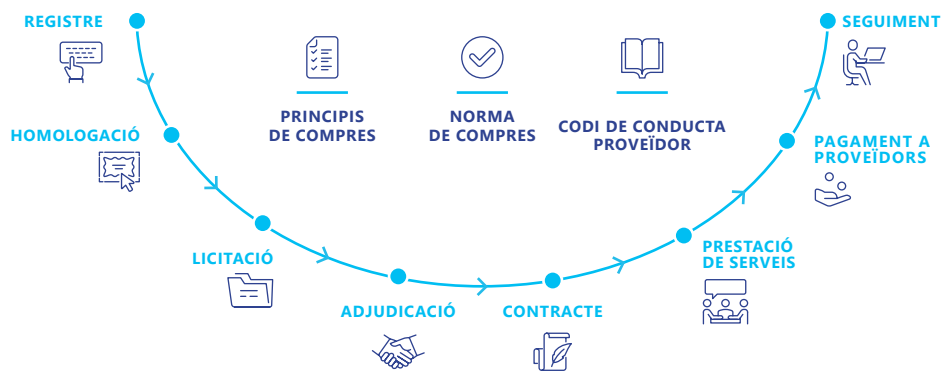
Codi de Conducta de Proveïdors i Norma de Compres

¹ El **Codi de Conducta de Proveïdors** vol difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors de CaixaBank.

En aquest Codi es defineixen les pautes de conducta que seguiran les companyies que treballin com a proveïdors en relació amb el compliment de la legislació vigent, el comportament ètic, les mesures contra el suborn i la corrupció, la seguretat, el medi ambient i la confidencialitat.

La **norma de compres** estableix els criteris que cal seguir en els processos de selecció i negociació amb proveïdors.

>> PROCÉS DE GESTIÓ DE PROVEÏDORS



El 2021 s'ha consolidat i millorat l'eina de gestió integral del cicle proveïdor, negociació i gestió contractual.



>> INDICADORS DE COMPRES¹

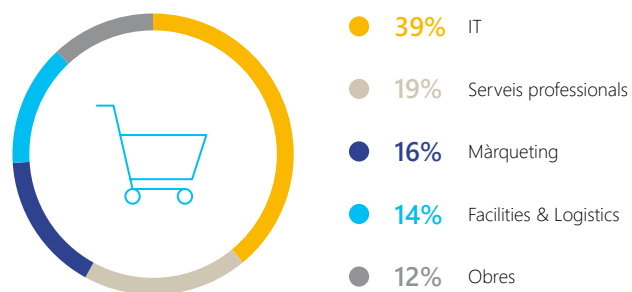
	2021	2020
Nombre de proveïdors ²	3.390	2.393
Volum facturat (M€) ²	2.979	2.120
Proveïdors homologats al tancament de l'exercici	1.157	n.d.
Proveïdors homologats ³ durant l'exercici	882	688
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	22,1	21,0
Volum negociat a través de negociació electrònica (M€)	636	642
Processos negociats amb negociació electrònica	851	540
% volum corresponent a proveïdors locals – Espanya	97%	97%
Empleats amb formació en el procés de compres	3.714	n.d.

¹ Aplicable a les empreses del Grup amb què comparteix model corporatiu de Compres. S'hi inclouen proveïdors la facturació dels quals, el 2021, sigui superior a 30.000 €. Se n'han exclòs creditors, organismes oficials, comunitats de propietaris.

² S'hi incorporen dades a partir de la data de fusió.

³ Proveïdors que han completat el procés d'homologació durant el 2021.

>> % DE PROCESSOS NEGOCIATS PER CATEGORIES DE COMPRES



¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Codigo_de_Conducta_Proveedor_CAT.pdf

 **7,3 M€**
DE VOLUM ADJUDICAT A CEE
(CENTRES ESPECIALS DE TREBALL)
5,4 M€ EL 2020

 **1.402**
PROVEÏDORS AMB CERTIFICACIÓ ISO14001
1.226 EL 2020

 **100%**
DE CATEGORIES DE COMPRES AMB
IMPACTE MEDIAMBIENTAL TÉ
REQUISITS MEDIAMBIENTALS

El 2019 es va posar en marxa el Pla d'auditories a proveïdors, que, mitjançant un procés de validació in situ, pretén recopilar dades per tal que CaixaBank tingui la informació necessària per poder fer el mapa de risc dels nostres proveïdors principals. Simultàniament a la reducció del risc, amb l'avaluació in situ també volem millorar contínuament la gestió dels nostres proveïdors i proporcionar-los un valor afegit mitjançant la col·laboració en el seu desenvolupament.

El 2020 s'han fet 30 auditories (16 el 2020), que han inclòs totes les categories de compres (Facilities&Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting). S'han definit mesures correctores.

A més, la gestió de processos de compres a través de negociació electrònica mostra l'esforç de CaixaBank per garantir la traçabilitat i la integritat en el procés de contractació. La negociació electrònica comença amb l'homologació de tots els proveïdors que participen en el procés i garanteix que la informació serà homogènia a tots els participants i la selecció es basarà en criteris objectius.

Des de 2020 es tenen en consideració noves certificacions de proveïdors en el procés de registre i homologació en matèria de responsabilitat social corporativa: certificació OHSAS18001/ISO45000 i certificació o auditoria social SA8000/BSCI/Responsible Business Alliance.

Adicionalment, els contractes amb proveïdors inclouen una clàusula específica de Drets Humans.



Inclusió financera

La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa i promoure la prosperitat compartida. Afavorir la inclusió financera és a l'ADN de CaixaBank i és una de les seves prioritats estratègiques. Des de CaixaBank s'entén la inclusió des de les perspectives següents:

- Canalitzar fons cap a accions concretes per contribuir de manera directa als ODS.
- Productes i serveis per a col·lectius vulnerables.
- Programa d'habitatge social i programa Impulsa
- Accés als serveis financers a través de microfinances i del banc social MicroBank.
- Presència a la major part dels municipis del país a través d'una àmplia xarxa d'oficines.
- Adopció de mesures d'accessibilitat física i tecnològica per a col·lectius amb dificultats físiques o cognitives.
- Contribució a millorar la cultura financera.

Des de l'inici del Pla Estratègic 2019-21, CaixaBank ha emès, dins del seu **marc d'emissió de bons vinculats als ODS**¹ (agost de 2019), quatre bons socials, els fons dels quals es destinen a finançar activitats i projectes que contribueixin a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar i fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desfavorides d'Espanya.

Bons socials

1R BO SOCIAL


Emissió: 26 de setembre de 2019


Tipus: Sènior No Preferent


Nominal: 1.000 M€

Venciment: 1 d'octubre de 2024


Cupó: 0,63%

 Finançar préstecs concedits per MicroBank a famílies amb ingressos limitats (el límit s'estableix en 3 vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM), amb l'objectiu de finançar necessitats diàries com despeses en salut, educació o reparacions a les llars i vehicles, i sense garanties ni col·laterals.

 Finançar crèdits atorgats a autònoms, microempreses i petites empreses que operen a les províncies espanyoles que es troben a les regions amb el PIB per càpita més baix o amb més taxa de desocupació.

 CaixaBank és el primer banc espanyol a emetre un bo social vinculat als ODS



 Menció de bo social de l'any 2020 (bancs) a Environmental Finance

2N BO SOCIAL


Emissió: 10 de juliol de 2020

Tipus: Sènior Preferent

Nominal: 1.000 M€

Venciment: 10 de juliol de 2026

Cupó: 0,75%

 El 100% dels fons s'assignaran al finançament que es va atorgar el 2020, originats al Reial decret llei 8/2020, de 8 d'abril, de mesures anti-COVID, amb la finalitat de mitigar les conseqüències econòmiques i socials derivades de la pandèmia.

Es finançaran préstecs a emprenedors, microempreses i pimes a les regions més desfavorides d'Espanya.

 CaixaBank emet un bo social COVID-19

3R BO SOCIAL

Emissió: 26 de maig de 2021

Tipus: Sènior No Preferent

Nominal: 1.000 M€

Venciment: 26 de maig de 2028

Cupó: 0,75%



Els objectius del tercer i quart bons socials que ha emès CaixaBank se centren a finançar activitats i projectes que contribueixin a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar i fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desfavorides d'Espanya.

4T BO SOCIAL

Emissió: 13 de gener de 2022

Tipus: Sènior Preferent

Nominal: 1.000 M€

Venciment: 13 de gener de 2028

Cupó: 0,625%

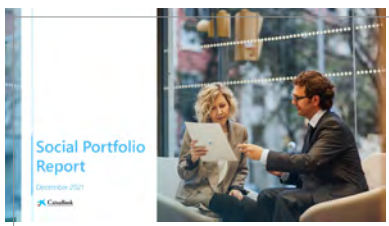


 ² Més detalls al web corporatiu

¹ Amb opció d'amortització anticipada l'últim any per part de l'emissor. Excepte el 1r bo social.

² A través de l'enllaç següent es pot accedir a la informació detallada del Marc d'emissió, l'Informe de seguiment del Bo Social i les presentacions de cadascuna de les emissions: <https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/inversors-renda-fixa.html>

>> IMPACTE DELS BONS SOCIALS



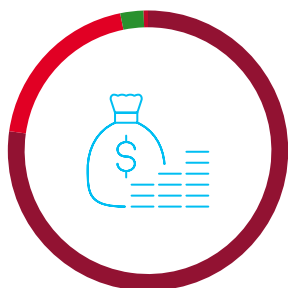
¹ El mes de desembre de 2021 es va publicar el segon informe d'impacte dels bons socials.

L'informe l'ha verificat un tercer independent, amb abast d'assegurament limitat. Part dels impactes s'han calculat mitjançant enquestes amb el model *input-output*, amb la col·laboració d'un consultor extern independent.

>> CARTERA SOCIAL A 31 DE MARÇ DE 2021

4.900 M€

298.574
OPERACIONS



8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC	3.831 M€ 77,2%	Generació i conservació de l'ocupació
1 DE LA POBRESA	972 M€ 19,6%	Accés a serveis essencials
3 SALUT I BENESTAR	133 M€ 2,7%	Infraestructures bàsiques i accés a serveis essencials
4 EDUCACIÓ DE QUALITAT	25 M€ 0,5%	Generació i conservació de l'ocupació i accés a serveis essencials

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistas/inversores/CaixaBank_Social_Portfolio_Report_Informe_PwC_vDEF.pdf



97%
DELS BENEFICIARIS
AFIRMEN QUE EL
FINANÇAMENT
ELS HA PERMÉS
ACONSEGUIR ELS
SEUS OBJECTIUS

49%
DE LES OPERACIONS
S'HAN CONCEDIT
A **BENEFICIARIS**
RESIDENTS EN
ÀREES AMB UN
PERCENTATGE
ELEVAT DE POBLACIÓ
EN RISC DE POBRESA

144 M€
CONCEDITS EN
ÀREES RURALS

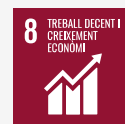


6
HOSPITALS
FINANÇATS /
CENTRES MÈDICS

2.027
LLITS ALS HOSPITALS /
CENTRES MÈDICS FINANÇATS



2.991
ESTUDIANTS BENEFICIATS ALS CENTRES EDUCATIUS
FINANÇATS



3.728
NOUS NEGOCIS
CREATS

54.405
LLOCS DE TREBALL CREATS /
RETINGUTS

Respostes a les necessitats de la societat en què operem

Crisi COVID-19

Des de l'inici de la crisi de COVID-19, l'aposta clara per la inclusió financera s'ha traduït en la posada en marxa d'àmplies i decidides mesures encaminades a donar suport als col·lectius més vulnerables, i s'han centrat els esforços als territoris més afectats.

>> **A 31 DE DESEMBRE DE 2021**

21.762 M€

D'IMPORT DISPOSAT DE FINANÇAMENT AMB GARANTIA PÚBLICA PARTINT DELS ESQUEMES DE GARANTIES ESTATALS IMPLEMENTATS EN EL MARC DE LA COVID-19
13.191 M€ EL 2020



Global Finance reconeix CaixaBank pel seu lideratge en el seu suport a les empreses durant la crisi de la COVID-19

Emergència a l'illa de La Palma

CaixaBank va posar en marxa un programa solidari de suport a les famílies, negocis, empreses i productors agraris quan va començar l'erupció, amb un ampli paquet de mesures extraordinàries que, amb el lema #CaixaBankAmbLaPalma, s'han implementat a través de les oficines de la xarxa comercial a l'illa amb tot l'equip humà de l'Entitat implicat en la seva gestió.

Una de les mesures d'aquest pla de suport a les famílies, negocis i empreses afectats ha estat la paralització temporal de l'amortització dels préstecs personals i hipotecaris de particulars, crèdits del sector agrari i compromisos de pagament dels clients del segment negoci durant un període de fins a 12 mesos.

Adicionalment, a través d'AgroBank, s'ha establert contacte amb les principals cooperatives i organitzacions de productors de La Palma, així com amb la Conselleria d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Aigües del Govern de les Canàries, per coordinar ajudes i avançaments d'urgència destinats a pal·liar els danys a les finques i explotacions agrícoles.

A través de MicroBank, s'ha habilitat una línia de suport financer per potenciar l'autoocupació i incentivar l'activitat emprenedora després de la catàstrofe, adreçada a les persones i emprenedors a les quals calgui suport per reorientar i posar en marxa una nova activitat de negoci i amb l'única garantia de la viabilitat del projecte en sí.

CaixaBank també ha col·laborat amb les institucions de l'illa per recaptar donacions.

840

**MORATÒRIES A
FAMÍLIES, NEGOCIS I
EMPRESSES AFECTATS**

100%

**DE LES SOL·LICITUDS
PRESENTADES**

3,6 M€

**CANALITZATS A LA RECAPTACIÓ DE
DONACIONS ECONÒMIQUES A FAVOR DELS
DAMNIFICATS**



>> **MONITOR DE DESIGUALTAT**

El 2020, CaixaBank Research i la Universitat Pompeu Fabra van impulsar el 2020 el Monitor de Desigualtat, un projecte pioner en l'àmbit internacional que té com a objectiu seguir en temps real l'evolució de la desigualtat i el paper de l'estat del benestar a Espanya amb de tècniques de big data.

El Monitor de Desigualtat vol divulgar l'impacte de la crisi de la COVID-19 a les Il·les espanyoles i, especialment, als col·lectius més vulnerables de la societat, així com contribuir al debat sobre l'efectivitat dels mecanismes de protecció del sector públic.

¹ <https://inequality-tracker.caixabankresearch.com/ca>

Finances inclusives

CaixaBank, amb la seva vocació de proximitat i qualitat de servei, i en col·laboració amb les Entitats Socials amb què col·labora estretament, ha dissenyat serveis i productes financers per tal de donar resposta a les necessitats concretes del Tercer Sector Social.

En aquesta línia hi ha propostes de valor de serveis financers per a entitats socials i col·lectius vulnerables.

Compte social

Solució per a les persones que perceben ajudes socials o estan en situació de pobresa severa.



Dipòsit a la vista gratuït + accés gratuït a serveis financers bàsics, adreçat a persones en risc d'exclusió (particulars perceptors de l'Ingrés Mínim Vital o la Renda Garantida de les comunitats, entre d'altres).

S'han ampliat els criteris de captura per detectar més persones en risc d'exclusió i poder-los oferir aquests comptes.

Compte d'inserció

Amb l'objectiu de fomentar la bancarització de refugiats i persones que necessiten un compte bancari per domiciliar ajudes socials o accedir a la primera feina.



Compte + targeta debit inserció + CaixaBankNow gratuïts amb limitacions operatives. S'adreça a particulars sense accés a la bancarització per procedència de jurisdiccions de Risc i per no acreditació d'ingressos.



211.432
COMPTE SOCIALS / COMPTE D'INERCIÓ
+68% RESPECTE AL 2020

Suport al Tercer Sector Social

Per poder crear un programa de suport al tercer sector social s'identifiquen les entitats l'objecte principal de les quals és l'atenció directa a les persones, ja que requereixen solucions específiques per desenvolupar la seva activitat.

Per això, CaixaBank té una proposta de valor per a entitats socials, a través de la qual desenvolupa productes específics i bonifica la transaccionalitat bàsica de les entitats socials solidàries.

A més, ofereix solucions específiques per captar donatius.

Solucions per a persones amb discapacitat

Amb l'objectiu de garantir la inclusió de les persones amb discapacitat i assegurar la millor experiència del client, es revisen els processos i s'implanten millores contínuament a tots els canals d'atenció.

Targetes ONG

Els clients més solidaris poden donar suport a les entitats socials amb què simpatitzen a través de les targetes ONG.

CaixaBank aporta anualment a les entitats socials vinculades a les targetes un import fix per targeta activa o bé un percentatge de l'import anual de les compres que hagi efectuat el client, dependent de la targeta que hagi escollit.

Creació d'una guia interna per facilitar l'alta de productes destinats a persones vulnerables o amb necessitats especials





Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

CaixaBank manté una **política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge** que s'estructura en dos eixos:

- i. D'una banda, l'atenció precoç i especialitzada per als clients amb dificultats,
- ii. i, de l'altra, l'impuls de programes d'habitatge social.

L'Entitat està adherida al Codi de bones pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual adreçat a famílies en risc d'exclusió.

CaixaBank té un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual, i des de 2013 té habilitat un Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH), un servei telefònic gratuït per als clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.

El Grup CaixaBank té un **programa d'habitatge social** amb impacte a tot el territori espanyol destinat principalment a antics deutors i llogaters del Grup en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Per a totes aquestes persones, s'adapten les rendes de lloguer a la seva capacitat de pagament, amb especial consideració a: famílies amb algun membre amb discapacitat, famílies monoparentals amb fills a càrrec, famílies amb menors d'edat i unitats familiars en què hi hagi víctimes de violència de gènere o persones d'edat avançada.

El 2021, s'ha consolidat el programa Impulsa, la finalitat del qual és ajudar a millorar la situació socioeconòmica dels arrendataris. Les implicacions principals per a l'arrendatari són l'acompanyament social per ajudar a la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de la Fundació "la Caixa") i suport en la gestió d'ajudes energètiques i subvencions.

2.216
EXPEDIENTS QUE HA
REVISAT EL SACH EL 2021

26.879
DES DE LA SEVA POSADA EN
MARXA EL 2013



13.235

**HABITATGES PROGRAMA
DE LLOGUER SOCIAL**
14.455 EL 2020

(INCLOU 1.079 CONTRACTES
DEL PROGRAMA CENTRALITZAT
DE LA FUNDACIÓ "LA CAIXA",
1.375 EL 2020)



- **7.996** **Habitatges sense bonificació**
(219,8 € import de lloguer mitjà)
7.568 EL 2020
- **4.160** **Habitatges amb bonificació**
(261,5 € import de lloguer mitjà)
5.562 EL 2020

MicroBank

MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera a través de microcrèdits. MicroBank compagina l'aportació de valor en termes socials satisfent necessitats que el sistema creditici tradicional no cobreix suficientment, amb la generació dels recursos necessaris perquè el projecte pugui continuar creixent al ritme que requereix la demanda i seguint els paràmetres de rigor i sostenibilitat d'una entitat bancària. D'aquesta manera, es materialitza un model de banca social que facilita l'accés al crèdit a través de serveis financers de qualitat, amb els objectius següents:



La creació de llocs de treball mitjançant la posada en marxa o ampliació de negocis a través de la concessió de microcrèdits a emprenedors i a empreses socials.



La inclusió financera, afavorint l'accés igualitari al crèdit, especialment per a les persones que no tenen garanties, així com l'accés als serveis bancaris a nous clients a través de la xarxa comercial de CaixaBank.



El foment de l'activitat productiva, concedint suport financer a professionals autònoms i microempreses com a instrument dinamitzador de l'economia, que fomenta l'inici i la consolidació de negocis.



La generació d'impacte social i mediambiental, donant suport financer a projectes que generin un impacte social positiu i mesurable.



El desenvolupament personal i familiar, donant resposta a les necessitats financeres de les persones amb ingressos moderats a través dels microcrèdits i facilitant la superació de dificultats temporals.



La contribució directa, indirecta i induïda a l'economia espanyola pel que fa a l'impacte al PIB i en la generació d'ocupació.

Què és un microcrèdit?

Els microcrèdits són préstecs de fins a 25.000 euros, sense garantia real, adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.



>> MICROBANK EL 2021

953 M€
CONCEDITS

900 M€ EL 2020

107.222

**MICROCRÈDITS
CONCEDITS I ALTRES
PRÉSTECES AMB IMPACTE
SOCIAL**

105.378 EL 2020

2.075 M€

**SALDO VIU A LA
CARTERA A 31 DESEMBRE**

+13% RESPECTE
DE 2020

6.672

**NOUS NEGOCIS INICIATS
AMB EL SUPORT A
EMPRENEDORS**

5.416 EL 2020

17.007

**LLOCS DE TREBALL
CREATS AMB EL SUPORT
A EMPRENEDORS**

8.737 EL 2020

1,94%

ROA

0,33% EL 2020

6,07%

**ACUMULAT DE FALLITS SOBRE CAPITAL CONCEDIT
VENÇUT A 31 DE DESEMBRE DE 2021**

6,04% EL 2020

Suport institucional

El suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa és clau per a la consecució dels objectius de MicroBank.



**BANC EUROPEU
D'INVERSORS (BEI)**

MicroBank es va convertir el 2013 en el primer banc europeu a rebre finançament per concedir microcrèdits



**FONS EUROPEU
D'INVERSIONS (FEI)**

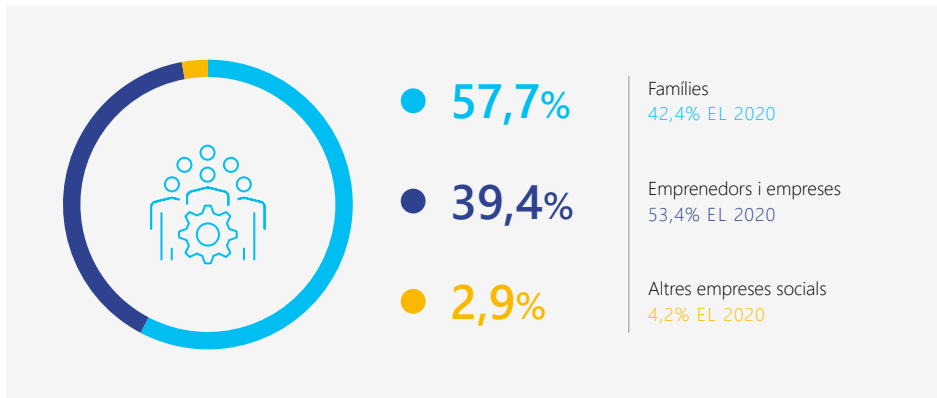
2008 inici de la col·laboració



**BANC DE
DESENVOLUPAMENT DEL
CONSELL D'EUROPA (CEB)**

2008 inici de la col·laboració

Distribució per segments

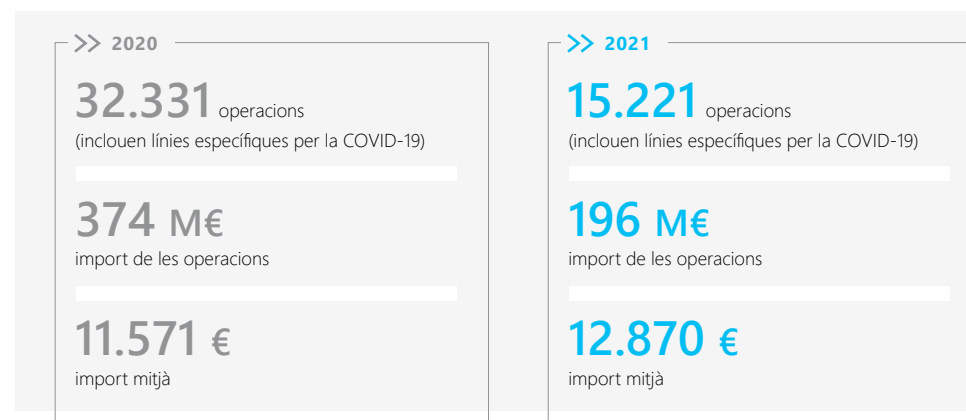


Microcrèdit negocis

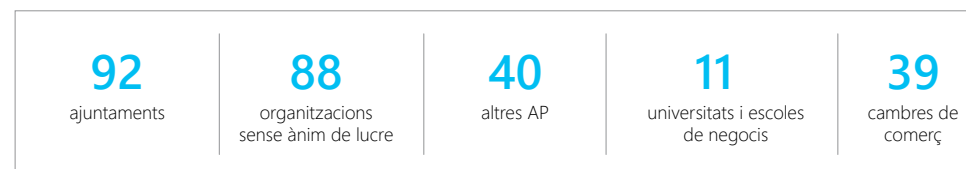
S'adreça a: emprenedors i microempreses amb menys de 10 empleats i amb una facturació no superior a dos milions d'euros anuals que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.

Característiques principals:

- Préstec amb garantia personal a tipus fix.
- El Microcrèdit Negocis es concedeix partint de la confiança en el sol·licitant i en el seu projecte empresarial, i sense garantia real.
- El període màxim de devolució és de 6 anys, amb una carència opcional de 6 mesos.



En són una peça essencial les 270 entitats actives amb les quals s'ha signat un acord de col·laboració per promoure l'autoocupació. Les entitats col·laboradores permeten avaluar millor les operacions perquè coneixen els clients, donen suport tècnic als emprenedors i contribueixen a ampliar la xarxa de distribució dels productes i serveis de MicroBank.



Microcrèdit famílies

S'adreça a: persones amb ingressos limitats, de fins a 19.300 euros/any¹, que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions imprevistes.

El criteri d'ingressos es revisa periòdicament per tal de mantenir sempre l'atenció en els col·lectius que continuen tenint més dificultats d'accés al crèdit. Moltes vegades s'assumeix l'impacte que les decisions d'aquest tipus poden tenir en el creixement, el perfil de risc de la cartera i la generació de resultats.

Característiques principals:

- Préstec personal a tipus fix.
- El Microcrèdit Familiar es concedeix sense garantia real.
- El període màxim de devolució és de 6 anys, amb una carència de fins a 12 mesos.

>> 2020

67.764

operacions

373 M€

import de les operacions

5.497 €

import mitjà

>> 2021

86.859

operacions

547 M€

import de les operacions

6.296 €

import mitjà



>> ICO LLOGUERS

Línia de finançament posada en marxa el 2020 amb motiu de la crisi de COVID-19, adreçada a clients i no clients en situació de vulnerabilitat que no puguin fer front al pagament del lloguer del seu habitatge habitual.

2.367

**LLARS S'HAN BENEFICIAT DE
LA MESURA**

DES DE LA DATA D'INICI DEL
PROGRAMA EL 2020

8,5 M€

IMPORT TOTAL CONCEDIT



>> PROJECTE CONFIANÇA

MicroBank va signar el 2016 un conveni de col·laboració amb l'Associació Projecte Confiança per tal de contribuir a la inclusió social i financera de persones en situació de vulnerabilitat extrema.

En aquest exercici 2021 s'han concedit 179 préstecs per un import conjunt d'uns 509.000 euros, adreçats a persones en situació de vulnerabilitat extrema, que prèviament han rebut suport a través de dinàmiques de grup destinades a comentar l'autoestima i dignitat dels seus membres.



² Cada any MicroBank fa estudi per tal de mesurar l'impacte del seu finançament en la millora del benestar de les famílies, el desenvolupament econòmic i la contribució a tota la societat en general.

¹ Per determinar el nivell de renda, s'ha tingut en compte l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM).

² https://www.microbank.com/impacto-social_ca.html

Un altre finançament amb impacte social

Préstecs adreçats a projectes que generen un impacte social positiu a la societat, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.

>> 2020

5.283

operacions

154 M€

import de les operacions

29.059 €

import mitjà

>> 2021

5.142

operacions

210 M€

import de les operacions

40.837 €

import mitjà

>> NOU ACORD AMB EL FEI.

PROGRAMA SKILLS AND EDUCATION

MicroBank ha signat un nou acord amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI) per millorar l'accés al finançament dels particulars i les organitzacions que vulguin invertir en formació i educació amb l'objectiu de millorar-ne l'ocupabilitat.

Durant el 2021 s'ha implementat la línia que ofereix suport a les organitzacions que es dediquen a l'educació, la formació o el desenvolupament d'habilitats professionals.



2,6 M€

CONCEDITS A TRAVÉS
DE 31 OPERACIONS

DESTAQUEN:

>> PRÉSTEC INNOVACIÓ

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 50.000 euros.
- **Finalitat:** inici o ampliació de projectes empresarials de caràcter innovador.
- **Termini:** el període màxim de devolució és de 7 anys, amb una carència de 24 mesos.

>> PRÉSTEC EASI EMPRESA SOCIAL

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 500.000 euros.
- **Finalitat:** finançament per a la constitució i desenvolupament d'empreses socials. Es consideren empreses socials les que estan especialitzades en la inserció laboral, així com les que es dediquen a activitats mediambientals, les que desenvolupen la seva activitat en sectors com la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la discapacitat i a la dependència, la lluita contra la pobresa, l'exclusió social, la interculturalitat i la cohesió social.
- **Termini:** fins a 10 anys (amb carència opcional de capital de fins a 12 mesos).

>> PRÉSTEC EDUCACIÓ

S'adreça a: estudiants que vulguin finançar les despeses que es deriven de la realització d'un màster o estudis de postgrau. Són productes creats específicament per a cadascuna d'aquestes finalitats i tenen característiques adaptades a cadascuna.

- **Finalitat:** cobreixen el cost d'inscripció i les despeses de manutenció.

>> PRÉSTEC SALUT

S'adreça a: préstec per finançar tractaments mèdics i assistència temporal a persones amb alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar-ne la qualitat de vida i autonomia personal.

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 25.000 euros.
- **Finalitat:** despeses derivades del tractament d'aquestes persones.
- **Termini:** fins a 6 anys.



Banca pròxima i accessible

CaixaBank entén la inclusió financera també com una banca pròxima i accessible i manté inalterable el seu compromís de ser a prop dels clients.

Proximitat

CaixaBank té 1.650 oficines rurals situades en poblacions de menys de 10.000 habitants.

Per reforçar el servei en l'àmbit rural, CaixaBank té 14 oficines mòbils (ofibusos), que donen servei a 270.000 persones a 426 municipis d'11 províncies: Àvila, Burgos, Castelló, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Segòvia, Toledo i València.

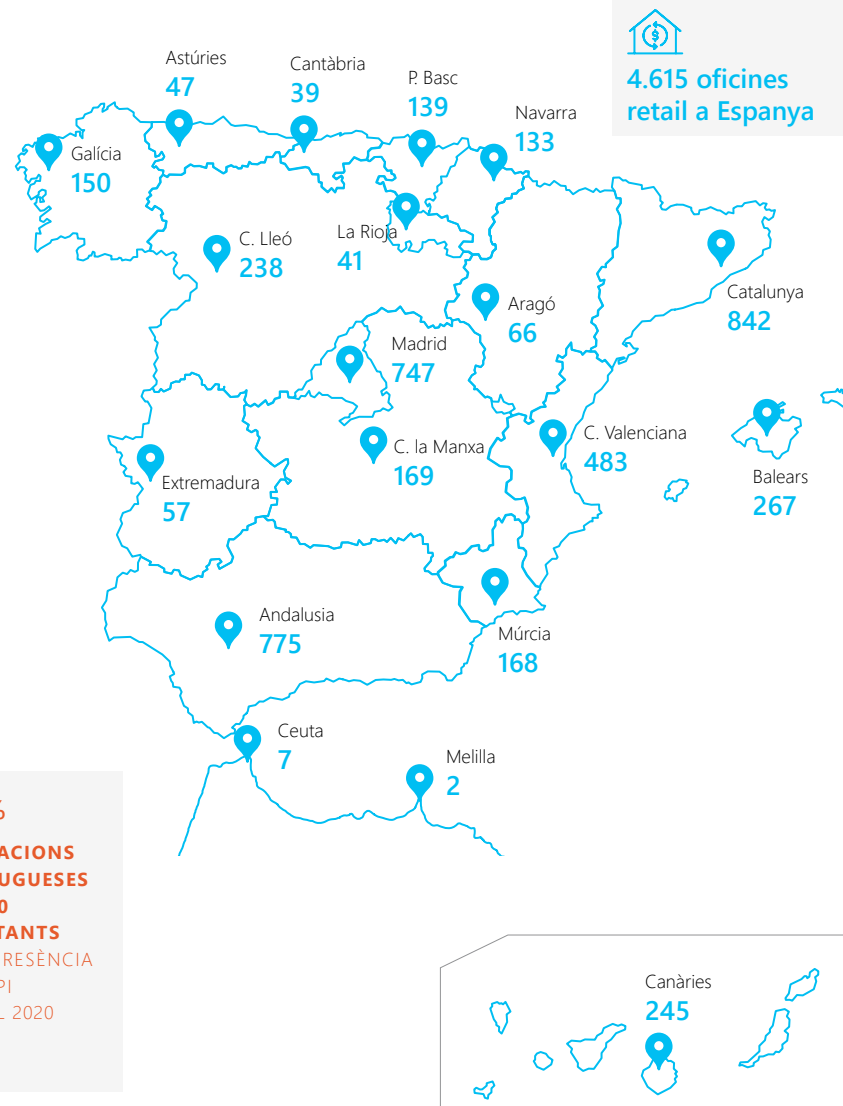
Cadascuna de les oficines mòbils fa rutes diàries diferents i, dependent de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'Entitat pels sectors agrícola i ramader.

CaixaBank instal·larà 135 caixers automàtics en municipis en risc d'exclusió financera a la Comunitat Valenciana, després d'adjudicar-se la iniciativa de la Generalitat Valenciana per afavorir la inclusió financera en municipis i nuclis de població de la regió que no tenen serveis financers bàsics.

Les oficines mòbils són clau en l'estratègia de CaixaBank per evitar l'exclusió financera de les zones rurals

CaixaBank ha manifestat el seu compromís a mantenir el servei en totes les poblacions on ara és present

>> NOMBRE D'OFICINES PER CA



2.234

POBLACIONS ESPANYOLES EN QUÈ CAIXABANK ÉS PRESENT

92%

CIUTADANS QUE TENEN UNA OFICINA AL MUNICIPI (ESPANYA) 91% EL 2020

99%

POBLACIONS ESPANYOLES > 5.000 HABITANTS AMB PRESÈNCIA DE CAIXABANK 98,8% EL 2020

420

POBLACIONS ESPANYOLES CAIXABANK ÉS L'ÚNICA ENTITAT BANCÀRIA 215 EL 2020

63%

POBLACIONS PORTUGUESES > 5.000 HABITANTS AMB PRESÈNCIA DEL BPI 64% EL 2020

Accessibilitat

Des de CaixaBank aspirem a convertir-nos en el banc de referència i elecció de les persones diverses, en línia amb els valors de l'Entitat. Per fer-ho, hem començat a treballar en les diverses vies que poden ajudar-nos a aconseguir-ho. El nostre objectiu és crear una experiència omnicanal accessible i eliminar qualsevol barrera física o sensorial.

CaixaBank entén l'accessibilitat d'una manera àmplia, que suposa no només oferir als seus clients el nombre més gran possible de canals d'accés als seus productes i serveis, sinó també treballar perquè el nombre més gran possible de persones puguin fer servir aquests canals. Per aquest motiu, treballa per a l'eliminació d'aquelles barreres físiques i sensorials que puguin suposar un obstacle per a l'accés a les seves instal·lacions o als seus productes i serveis a les persones amb alguna discapacitat.



CaixaBank incorpora, al seu model d'accessibilitat, les pautes de WCAG 2.1-W3C¹

PRINCIPIS EN EL DISSENY DE PRODUCTES I SERVEIS



PERCEPTIBLE

>> **SENTITS**
QUE EL CONTINGUT ES
PUGUI PERCEBRE AMB
SENTITS DIFERENTS



OPERABLE

>> **MOTOR, VEU**
QUE ES PUGUI FER SERVIR AMB
ELS PERIFÈRICS HABITUALS O
AMB PRODUCTES DE SUPORT
ESPECIALITZATS



COMPREENSIBLE

>> **COGNITIU**
QUE EL CONTINGUT SIGUI
FÀCIL D'ENTENDRE, EVITI O
AJUDI A SOLUCIONAR ERRORS



ROBUST

>> **TECNOLOGIA**
PODEN UTILITZAR EL
CONTINGUT DIVERSOS
DISPOSITIUS DELS USUARIS

>> EL NOSTRE PLA D'ACCIÓ

01. VISIÓ GLOBAL

Centralitzar els esforços d'accessibilitat amb una visió única i experta que en coordini i en potenciï l'abast i impacte a clients i empleats amb un enfocament omnicanal.

02. METODOLOGIA

Definir o posar en marxa un framework d'accessibilitat aplicable a qualsevol tipus de projecte, que faciliti el desenvolupament de productes i serveis accessibles.

03. COMUNICACIÓ I FORMACIÓ

Dur a terme accions de comunicació i formació sobre accessibilitat i el framework definit, per garantir la conscienciació, el coneixement i l'aplicació per part dels equips.

04. SEGUIMENT

Fer un seguiment continu de l'estat de l'accessibilitat amb un enfocament omnicanal, que permeti identificar oportunitats de millora i prioritzar els esforços.

¹ Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.

>> ACCESSIBILITAT DE LES OFICINES

A les oficines de CaixaBank s'aplica el **concepte cota zero**, que consisteix a eliminar els desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, si no és possible, vèncer-los amb rampes o elevadors.



86%

OFICINES ACCESSIBLES
94% EL 2020



16

**OFICINES EN QUÈ
S'HAN ELIMINAT
BARRERES EL 2021**
49 EL 2020

>> ACCESSIBILITAT DELS CAIXERS



100%

**CAIXERS SÓN
ACCESSIBLES**
99% EL 2020



100%

**ELS CAIXERS TENEN
VÍDEOS D'AJUDA
EN LLENGUATGE DE
SIGNES**
99,8% EL 2020



L'accessibilitat dels caixers es basa, entre d'altres, en:

– Facilitats visuals:

Teclant la trucada Operativa 1 1 1, s'activa una pantalla de contrast i operativa simplificada perquè els usuaris puguin adaptar-la a les seves necessitats, cosa que els facilita la visualització de les operatives.

– Facilitats sonores i tàctils:

Teclant la trucada Operativa 2 2 2 i connectant uns auriculars al *jack* es pot obtenir l'operativa completa guiada. Els caixers tenen un Avatar generat digitalment que ajuda les persones sordes a entendre l'operativa que es mostra a la pantalla del client. A més, totes les boques d'unitats i teclat també estan en escriptura Braille.

– Facilitats motores:

Els elements principals, com la pantalla operativa i el teclat, estan situats, tant en altura com en inclinació, amb l'objectiu de facilitar-ne la visió. Així mateix, el sistema *contactless* facilita l'operativa per a persones amb dificultats motores a les extremitats superiors.

– Facilitats per al segment sènior:

El menú Caixafacil està dissenyat per facilitar la navegació de pantalles de les diverses operatives per al segment més sènior, ja que presenta botons més grans i amb les seves operacions habituals.

Un expert de l'ONCE n'ha elaborat una anàlisi, amb resultats molt positius.

>> ACCESSIBILITAT DE L'APP

Es tracta d'una **aplicació nativa accessible** per a les persones amb capacitats diverses, dissenyada sota els estàndards d'accessibilitat mòbil i aprofitant totes les possibilitats tècniques que ofereixen els sistemes operatius IOS i Android actualment.

- S'ha desenvolupat des del principi segons les **pautes d'Accessibilitat, WCAG 2.0**.
- Regularment, ILUNION duu a terme **revisions i auditories** de l'aplicació mòbil, cosa que ens ajudan a identificar punts de millora que cal treballar per assegurar-ne l'accessibilitat.
- Alhora, hi ha un flux continu de recopilació i gestió de punts de millora aïllats, que s'identifiquen a partir de queixes d'usuaris o revisions internes.

Té en compte, entre d'altres:

- En l'àmbit del disseny, s'ha validat el **contrast de colors i la mida de les fonts** perquè siguin accessibles i permetin una correcta lectura a les persones amb poca visió.
- En l'àmbit de contingut, s'utilitza llenguatge pla i senzill, i s'afegeixen elements explicatius quan cal utilitzar un llenguatge més tècnic o de caràcter legal.
- Els fluxos estan pensats per simplificar al màxim l'experiència i oferir als usuaris guia a cada pas i informació d'on són i cap a on van.
- S'inclou a la definició el disseny de navegació amb *VoiceOver* (IOS) i *TalkBack* (Android) per a invidents totals, de manera que les nostres aplicacions permeten la locució de tota la informació i les accions de pantalla.

>> ACCESSIBILITAT DEL WEB

Per a l'accessibilitat del web es tenen en compte, entre d'altres:

- El contrast de color i la mida de text són els adequats veure el portal de manera òptima.
- Les imatges no tenen text incrustat (imatges de text), cosa que provocaria que els usuaris amb lector de pantalla no poguessin saber el contingut textual que apareix sobre la imatge. En el nostre cas, el text està programat com a enllaços de text, amb els quals els usuaris poden accedir al contingut.
- Els elements audiovisuals tenen subtítols.
- L'estructura de maquetació de la pàgina permet llegir-la a través del *software* de lector de pantalles per a usuaris amb problemes de visibilitat (JAWS).

ILUNION fa **auditories** amb caràcter semestral a tot el portal comercial. En aquestes auditories es detecten possibles errors derivats de l'actualització constant de continguts.



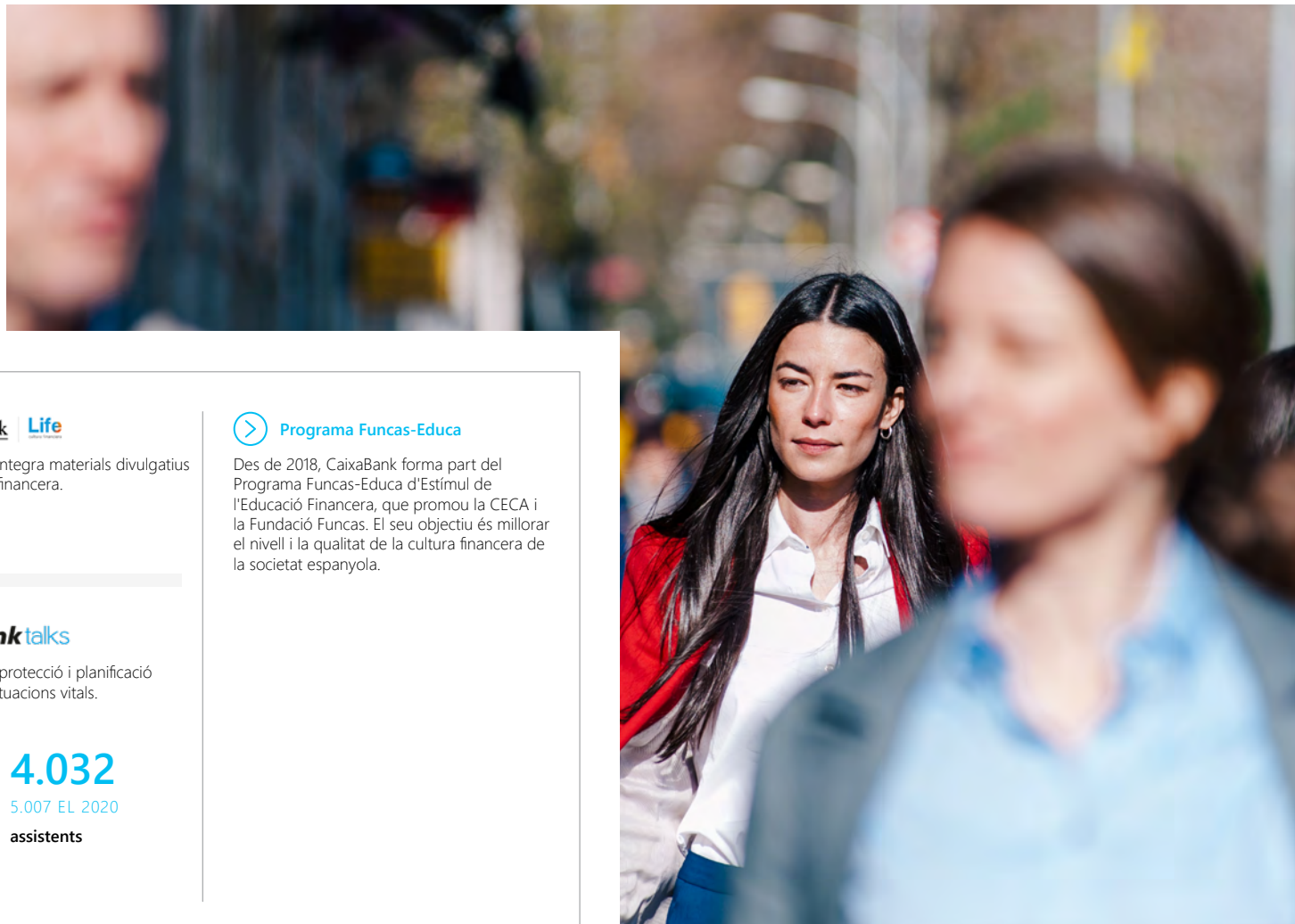
El portal corporatiu compleix amb el nivell d'accessibilitat AA de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del W3C-WAI. És l'únic portal comercial bancari amb aquesta acreditació

Cultura financera

CaixaBank està compromesa amb la millora de la cultura financera dels seus clients i accionistes i, en general, de tota la societat, incloent-hi els col·lectius més vulnerables.

A través d'iniciatives adreçades a diversos públics, l'Entitat té com a objectiu millorar el coneixement financer de les persones per promoure la presa de decisions que n'augmentin el benestar.

El 2021 s'han reprès activitats formatives presencials (en la mesura en què la crisi de COVID-19 ho ha anat permetent) i s'ha aprofitat l'impuls que van aconseguir l'any anterior els continguts divulgatius *online* per continuar reforçant aquest canal.



>> DIVULGACIÓ DE CULTURA FINANCERA

mucho por hacer ¹

Contingut divulgatiu i de conscienciació que es difon en col·laboració amb els principals mitjans digitals. Connecta conceptes financers com estalvi, inversió o assegurances amb històries vitals de persones reconegudes a la nostra societat.

408 M

67 M EL 2020

impressions
nombre d'impactes
en mitjans digitals

24,7 M

8,3 M EL 2020

visualitzacions
dels continguts
audiovisuals

CaixaBank Life

Plataforma *online* que integra materials divulgatius i iniciatives d'educació financera.

CaixaBanktalks

Xerrades sobre estalvi, protecció i planificació financera en diverses situacions vitals.

23

32 EL 2020

conferències
efectuades,

4.032

5.007 EL 2020

assistents

Programa Funcas-Educa

Des de 2018, CaixaBank forma part del Programa Funcas-Educa d'Estímul de l'Educació Financera, que promou la CECA i la Fundació Funcas. El seu objectiu és millorar el nivell i la qualitat de la cultura financera de la societat espanyola.

>> CONTINGUTS ESPECÍFICS PER A COL·LECTIUS

> Accionistes

Programa Aula de formació sobre economia i finances, adreçat als accionistes de CaixaBank.

6
3 EL 2020

AulaTalks – Cursos per a accionistes amb 7.070 visualitzacions

11
10 EL 2020

Webinars per a accionistes, amb 7.323 assistents

12

Podcast Aula de formació financera, amb 6.723 reproduccions



Nou còmic de la sèrie Les finances de la Carlota: Operació fusió, per saber en què consisteix una fusió corporativa.

> Voluntariat CaixaBank

Xerrades i tallers de finances bàsiques que imparteix el Voluntariat de CaixaBank en format presencial i digital, adreçats a diversos col·lectius:

Persones amb discapacitat intel·lectual

161
112 EL 2020

tallers
i 1.806 assistents

Joves

1.096
866 EL 2020

tallers
i 17.621 assistents

Adults en risc d'exclusió

441
213 EL 2020

tallers
i 5.069 assistents

Xerrades d'educació financera

181
162 EL 2020

tallers
i 2.137 assistents

> Consells financers per a joves

Vídeos curts adreçats al públic jove a través de l'aplicació i les xarxes socials

8
nombre de vídeos publicats in-app

5 M
visualitzacions

> elBullifoundation

Cursos presencials per a restauradors. Cursos per a clients del sector de la restauració que s'imparteixen en col·laboració amb elBullifoundation.

2
nombre de cursos intensius de Gestió en Restauració

110
assistents totals

36
hores de formació impartides

¹ **Receptes de gestió amb Ferran Adrià, a CaixaBankLab Campus**

>> GENERACIÓ DE CONEIXEMENT I ANÀLISI

> CaixaBank Research

Creació i difusió de coneixement mitjançant la recerca i l'anàlisi econòmica.

99
82 EL 2020

conferències efectuades

826
690 EL 2020

articles efectuades

4.830
4.603 EL 2020

seguidors de @CbK_Research a Twitter

> IESE Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat e Impacto Social

Recerca i divulgació de coneixement i tendències en els àmbits de la sostenibilitat i l'impacte social, adreçades al sector empresarial. Temàtiques que s'hi han abordat: economia circular, compromís ASG a les empreses, taxonomia mediambiental i productes financers verds.

3
4 EL 2020

quaderns publicats

3
4 EL 2020

webinars emesos

17.099
9.380 EL 2020

visualitzacions dels webinars



Inversió socialment responsable

CaixaBank en línia amb el seu model de banca socialment responsable, està compromesa amb la inversió sostenible, que s'entén com la que no només ofereix rendibilitat econòmica per als inversors, sinó que també promou una gestió coherent amb la creació de valor per a tota la societat i persegueix un benefici social i ambiental.

Durant els últims anys, seguint els Principis del Pacte Mundial i els Principis d'Inversió Responsable (PRI) de les Nacions Unides, s'han considerat criteris ambientals, socials i de governança en el procés d'anàlisi de les inversions, a més dels criteris financers i de risc tradicionals.

El **nou marc normatiu en matèria d'informació relativa a la sostenibilitat**, que es basa en el Reglament (UE) 2019/2088 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat al sector dels serveis financers (SFRD), entre altres normes, constitueix un impuls per millorar la comunicació sobre l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la presa de decisions d'inversió.

La integració de factors de sostenibilitat en la gestió dels productes, complint amb el marc corporatiu d'integració de riscos de sostenibilitat que s'ha definit per al Grup CaixaBank, així com amb nombrosos acords i estàndards internacionals en la matèria, ens converteixen en una entitat referent en inversió sostenible.

La implementació dels requeriments normatius derivats del Pla de Finances Sostenibles de la Comissió Europea ha concentrat els esforços de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management i també de CaixaBank, i ho cotinuarà fent el 2022, i fomentarà, al seu torn, avenços importants en el paper del Grup com a agent de canvi.



El Grup CaixaBank, a través de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, s'ha convertit en el primer a Espanya a rebre la **Certificació de Finances Sostenibles segons els criteris ASG (Ambientals, socials i de govern corporatiu) d'AENOR**. Aquesta nova certificació avala el treball i els esforços realitzats per les dues gestores del Grup per integrar aquests criteris en els processos de presa de decisions d'inversió; i com aquests processos han proporcionat a CaixaBank les palanques de millora necessàries per al control i seguiment en la seva gestió en aquest àmbit



- **Article 8:** Els productes i serveis financers que promouen característiques ambientals o socials o una combinació d'ambdues.
- **Article 9:** Els productes i serveis financers que persegueixen un objectiu d'inversió sostenible.
- **Article 6:** Els productes i serveis que tenen en consideració els riscos ambientals, socials i de governança en la presa de decisions d'inversió que no es consideren als articles 8 o 9 i també els que no integren riscos de sostenibilitat.

Els pilars sobre els quals s'assenta la integració de factors de sostenibilitat en la gestió d'actius, els serveis de gestió discrecional de carteres i assessorament i la distribució de productes d'inversió basats en assegurances són:

- Alineació d'estratègies entre les societats del Grup i, al seu torn, alineació amb les millors pràctiques, amb les expectatives supervisores i amb la regulació vigent.
- Implicació màxima dels Òrgans de Govern i la Direcció de les societats del Grup.
- Marc de control intern basat en el model de les tres línies de defensa, que garanteix l'estricta segregació de funcions i l'existència de diverses capes de control independents.
- El Grup es basarà en informació i dades de proveïdors especialitzats en qüestions ASG per tal d'establir els criteris, les metodologies i els procediments necessaris que permetin dur a terme la integració dels riscos de sostenibilitat.
- Establiment de criteris d'exclusió en els processos d'inversió. Amb caràcter general, el Grup manifesta la seva oposició a la inversió en empreses o Estats que incorrin en pràctiques reprovable que vulnerin els tractats internacionals, com el Pacte Mundial de les Nacions Unides.



EXCLUSIONS

- Activitat significativa en armament convencional.
- Armament controvertit.
- Activitat significativa en generació i extracció de carbó tèrmic.
- Activitat significativa en sorres bituminoses.

- La **implicació a llarg termini amb les companyies en què inverteix** mitjançant accions de vot actiu (*o proxy voting*) i accions de diàleg obert amb les societats cotitzades (que es coneix com *engagement*).
- Establiment de procediments i plans, i comunicació de resultats respecte als **processos de diligència deguda en relació amb les incidències adverses**¹, que es basa en: (i) identificar els impactes negatius reals o potencials; (ii) prendre mesures per aturar, prevenir o mitigar aquests impactes negatius, (iii) fer un seguiment de la implementació i els resultats d'aquestes mesures i; (iv) informar sobre com s'aborden les principals incidències adverses.
- Coherència de les polítiques de remuneració amb la integració dels riscos de sostenibilitat. La política de remuneració recull entre els seus principis generals l'orientació a «impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps», així com la seva coherència amb «la gestió dels riscos de sostenibilitat», i incorpora, en el component de la remuneració variable, mètriques vinculades a aquest aspecte, tenint en compte responsabilitats i les funcions assignades. **En aquest sentit, l'Entitat ja té en compte objectius específics en matèria de sostenibilitat, la consecució dels quals influeix en la remuneració variable dels gestors de Banca Privada que intervenen en les activitats d'assessorament d'inversions.**

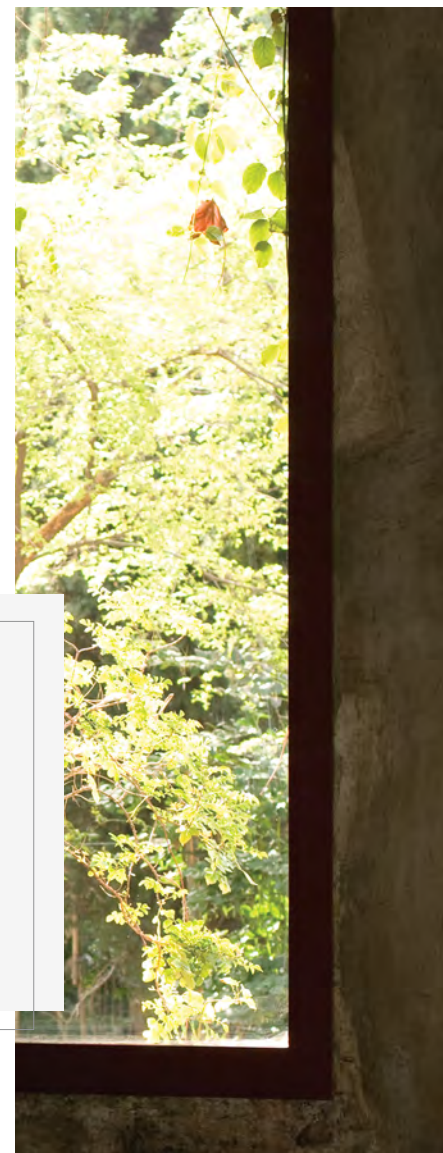
En aquest context, CaixaBank ha llançat una nova gamma de fons d'inversió i plans de pensions, la **GAMA SI Solucions d'Impacte**², amb la màxima classificació en sostenibilitat segons la normativa europea (article 9).



La GAMA SI és una solució amb un impacte positiu i mesurable en les persones i el medi ambient, que contribueix a aconseguir els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.

CaixaBank ha signat amb BlackRock un acord per impulsar la inversió d'impacte. L'equip de *Fundamental Equity Impact* de BlackRock prestarà assessorament als fons d'inversió de renda variable d'impacte per la seva metodologia diferenciada en la selecció de companyies que realment tenen un efecte positiu per a la societat i el planeta.

Al web corporatiu³ s'ha publicat informació sobre com CaixaBank integra els riscos de sostenibilitat en la prestació de serveis d'inversió i de gestió d'actius



¹Les principals incidències adverses s'entenen com els impactes de les decisions d'inversió i assessorament que puguin tenir efectes negatius sobre els factors de sostenibilitat

²<https://www.caixabank.cat/bancaprivada/fons-inversio/gamma-si-solucions.html>

³<https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/practiques-responsables/gestio-responsable.html>

VidaCaixa

La fortalesa del negoci i la integració del negoci de pensions de Bankia contribueix a reforçar la posició de lideratge de VidaCaixa en el sector assegurador a Espanya

VidaCaixa és l'Entitat asseguradora que més prestacions abona a Espanya

El 2021, VidaCaixa s'ha adherit a la **Net Zero Asset Owner Alliance**, i ha assumit el compromís de transitar cap a una cartera d'inversions de zero emissions netes de CO₂ el 2050³

VidaCaixa segueix les recomanacions del TCFD sobre gestió de riscos climàtics



>> ESPANYA¹



106.032 M€

RECURSOS GESTIONATS DE CLIENTS

88.973 M€ EL 2020



10.059 M€

PRIMES I APORTACIONS COMERCIALIZADES

8.943 M€ EL 2020



4.216 M€

PRESTACIONES ABONADES

3.687 M€ EL 2020



33,9%

QUOTA DE MERCAT D'ASSEGURANCES DE VIDA TOTAL⁴

29,3% EL 2020



33,9%

QUOTA DE MERCAT PLANS DE PENSIONS

26,3% EL 2020

>> PORTUGAL²



7.978 M€

RECURSOS GESTIONATS DE CLIENTS

7.495 M€ EL 2020



12,3%

QUOTA DE MERCAT ASSEGURANCES DE VIDA

11,4% EL 2020

>> ESPANYA + PORTUGAL



● **4,6 M**

clients individuals
4,0 M EL 2020

● **1,3 M**

grans empreses i col·lectius
1,1 M EL 2020

● **0,3 M**

pimes i autònoms
0,3 M EL 2020

¹Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, S.A. i el negoci de plans de pensions provinent de Bankia, integrat a VidaCaixa al novembre de 2021. El 29 de desembre de 2021, CaixaBank va comunicar la formalització d'un acord amb el Grup Mapfre per adquirir el 51% de Bankia Vida. Després de l'adquisició, CaixaBank serà titular del 100% del capital de la companyia. Es preveu vendre Bankia Vida durant el primer trimestre de 2022 a VidaCaixa, com a capçalera del grup assegurador.

²Inclou el negoci de vida i plans de pensions de BPI Vida e Pensões, participada al 100% de VidaCaixa, S.A.

³Per a inversions al balanç.

⁴Provisions tècniques. Inclou la informació de Bankia Vida, filial dependent de CaixaBank, S.A.

>> INTEGRACIÓ RISCOS ASG¹



VIDACAIXA HA OBTINGUT LA QUALIFICACIÓ A+ A LA CATEGORIA ESTRATÈGIA I GOVERNANÇA, LA MÀXIMA POSSIBLE DEL PRI



100%

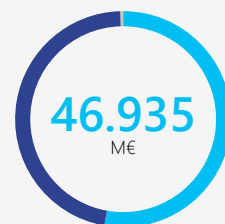
DELS ACTIUS SOTA GESTIÓ AMB CONSIDERACIÓ D'ASPECTES ASG A 31 DE DESEMBRE DE 2021 (SEGONS ELS CRITERIS DEL UNPRI)



47,2%²

DEL PATRIMONI TINDRÀ UNA QUALIFICACIÓ ALTA DE SOSTENIBILITAT SEGONS EL SFDR (ARTICLES 8 I 9) (22.165 M€)

>> DISTRIBUCIÓ DEL PATRIMONI DE PRODUCTES SEGONS EL SFDR (PLANS DE PENSIONS A ESPANYA)



● **52,8%** (24.770 M€)

Patrimoni de productes classificat a l'article 6 (integra)

● **46,8%** (21.970 M€)

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8 – impulsa)

● **0,4%** (195 M€)

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9 – impacta)

>> IMPACTE¹

>> EXPOSICIÓ A BONS SOSTENIBLES +71% VS. 2020



● **1.283 M€**

Bons verds

● **523 M€**

Bons sostenibles

● **327 M€**

Bons socials

● **103 M€**

Bons *sustainability linked*

2,97%

EXPOSICIÓ DE LES CARTERES A ACTIVITATS ECONÒMIQUES CONSIDERADES INTENSIVES EN EMISSIONS DE CO₂ 2,99% EL 2020

>> ENGAGEMENT¹

6
DIÀLEGS COL·LECTIUS
6 EL 2020

286
DUE DILLIGENE ASG AMB GESTORES EXTERNES

11%
DE LA INVERSIÓ EN COMPANYIES SUBJECTA A PROCESSOS D'ENGAGEMENT

44
DIÀLEGS AMB COMPANYIES SOBRE TEMES ASG
20 EL 2020

15
DIÀLEGS AMB GESTORES EXTERNES SOBRE TEMES ASG

82
TEMÀTIQUES ASG TRACTADES ALS DIÀLEGS AMB COMPANYIES

>> PROXY VOTING



494

JUNTES GENERALS D'ACCIONISTES VOTADES DURANT L'EXERCICI
380 EL 2020



19

JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT EN CONTRA DE MEMBRES DEL CONSELL PER MOTIUS DE CONTROVÈRSIES ASG O DE RISC CLIMÀTIC
12 EL 2020



117

JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT A FAVOR DE RESOLUCIONS DELS ACCIONISTES
52 EL 2020



61

JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT A FAVOR DE RESOLUCIONS DELS ACCIONISTES EN MATÈRIA MEDIAMBIENTAL I SOCIAL

¹Inclou la informació de BPI Vida e Pensões. No s'hi inclou la cartera integrada amb origen Bankia.

²Percentatge calculat sobre plans que afecta el SFDR, incloent-hi EPSV i Unit Linked.



Líders en gestió d'actius

CaixaBank Asset Management segueix les recomanacions del TCFD sobre gestió de riscos climàtics

39,8%
DE DONES GESTORES DE FONS
SOBRE EL TOTAL

CaixaBank AM, escollida com Líder europeu en diversitat de gènere 2021 i Millor representació de gènere 2021 de la seva categoria segons la revista especialitzada *Citywire*; n'és l'única gestora espanyola

CaixaBank AM és l'única gestora de fons europeu a obtenir el 'Segell EFQM 500' per la seva estratègia centrada en l'excel·lència, la innovació i la sostenibilitat

>> ESPANYA¹



24,5%
QUOTA DE MERCAT DE FONS
D'INVERSIÓ A ESPANYA
17,5% EL 2020



84.507 M€
D'ACTIUS SOTA GESTIÓ
53.336 M€ EL 2020



44.164 M€
GESTIÓ DISCRECIONAL
DE CARTERES
28.834 M€ EL 2020

>> PORTUGAL²



17,2%
QUOTA DE MERCAT DE FONS
D'INVERSIÓ A PORTUGAL
18,7% EL 2020



7.959 M€
D'ACTIUS SOTA GESTIÓ
6.179 M€ EL 2020



4.090 M€
GESTIÓ DISCRECIONAL
DE CARTERES
3.066 M€ EL 2020

>> LUXEMBURG³



967 M€
D'ACTIUS SOTA GESTIÓ
971 M€ EL 2020



¹ Inclou el negoci de fons, cartera de gestió discrecional i SICAV de CaixaBank Asset Management, SGIC i el negoci provinent de Bankia Fondos, integrat a CaixaBank Asset Management el juliol de 2021.

² Inclou el negoci de fons mobiliaris i immobiliaris i carteres de gestió discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% de CaixaBank Asset Management.

³ Inclou el negoci de fons i SICAV de CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.

>> INTEGRACIÓ DE RISCOS ASG



CAIXABANK ASSET MANAGEMENT I BPI GESTÃO DE ATIVOS TENEN LA QUALIFICACIÓ A+ A LA CATEGORIA ESTRATÈGIA I GOVERNANÇA, LA MÀXIMA POSSIBLE PER PART DEL PRI



100%
DELS ACTIUS SOTA GESTIÓ AMB CONSIDERACIÓ D'ASPECTES ASG A 31 DE DESEMBRE DE 2021 (SEGONS ELS CRITERIS DEL UNPRI)

>> DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES COMERCIALIZATS ACTIVAMENT SEGONS EL SFDR



- 60,1% (46.242 M€)
- 5,4% (4.118 M€)
- 30,3% (23.325 M€)
- 4,2% (3.214 M€)

Patrimoni de productes classificat a l'article 6 (integra)

Patrimoni de productes classificat a l'article 6 (no integra)

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8 – impulsa)

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9 – impacta)

37,5% (1.514 M€)

0% (0 M€)

62,5% (2.522 M€)

0% (0 M€)



34,5%
DEL PATRIMONI TINDRÀ UNA QUALIFICACIÓ ALTA DE SOSTENIBILITAT SEGONS EL SFDR (ARTICLES 8 I 9) (26.539 M€)



62,5%
DEL PATRIMONI TINDRÀ UNA QUALIFICACIÓ ALTA DE SOSTENIBILITAT SEGONS EL SFDR (ARTICLES 8 I 9) (2.522 M€)

>> IMPACTE

>> EXPOSICIÓ A BONS SOSTENIBLES +218% VS. 2020



- 2.372 M€ Bons verds
- 1.111 M€ Bons sostenibles
- 479 M€ Bons socials
- 269 M€ Bons sustainability linked

>> ENGAGEMENT



2
DIÀLEGS COL·LECTIUS¹
2 EL 2020



115
DIÀLEGS AMB COMPANYIES SOBRE TEMES ASG
42 EL 2020



230
DUE DILLIGENE ASG I DIÀLEGS AMB TERCERES GESTORES
105 EL 2020



172
TEMÀTIQUES ASG TRACTADES ALS DIÀLEGS AMB COMPANYIES

>> PROXY VOTING

1.052

JUNTES GENERALS D'ACCIONISTES VOTADES DURANT L'EXERCICI
603 EL 2020

20

JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT EN CONTRA DE MEMBRES DEL CONSELL PER MOTIUS DE CONTROVÈRSIES ASG O DE RISC CLIMÀTIC
9 EL 2020

138

JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT A FAVOR DE RESOLUCIONS DELS ACCIONISTES
57 EL 2020

61

JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT A FAVOR DE RESOLUCIONS DELS ACCIONISTES EN MATÈRIA MEDIAMBIENTAL I SOCIAL

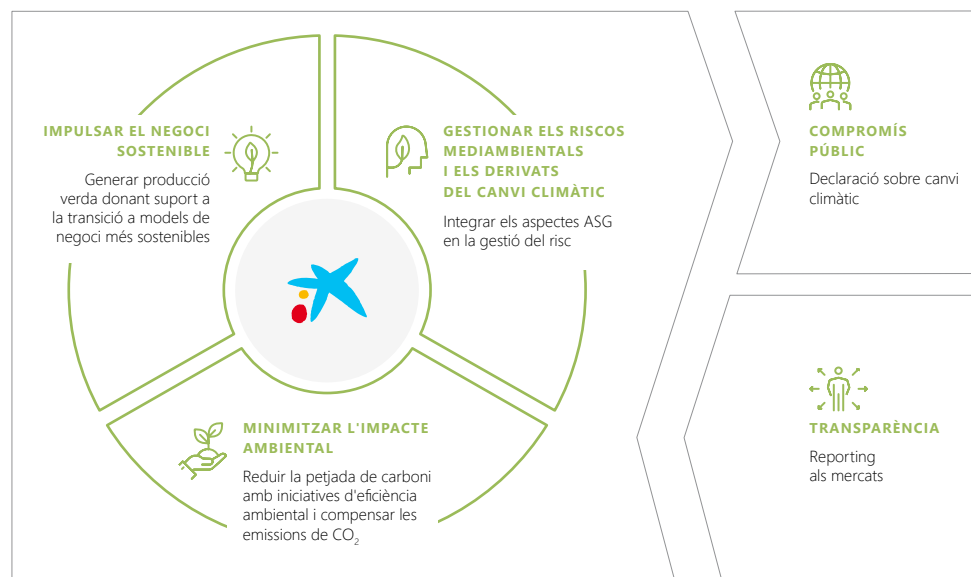
¹Diàlegs inclou els actius a 31/12, així com els iniciats i finalitzats dins de l'exercici 2021.

Estratègia mediambiental

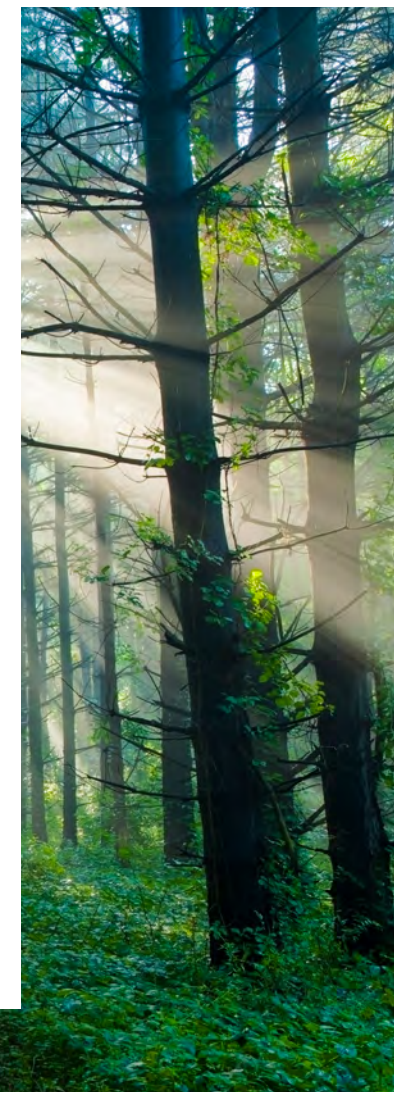


La protecció del medi ambient és una de les prioritats estratègiques de CaixaBank i un dels cinc eixos del Pla de Banca Socialment Responsable. L'Estratègia Mediambiental que va aprovar pel Comitè de Direcció, coherent amb les polítiques i normes internes, es compon, al seu torn, de cinc línies d'acció:

>> ESTRATÈGIA MEDIAMBIENTAL: LÍNIES D'ACCIÓ



CaixaBank considera essencial accelerar la transició a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva de l'entorn



01. Al febrer de 2019, CaixaBank va fer pública la **Declaració sobre canvi climàtic**, que va aprovar el Consell d'Administració (i que es va actualitzar al gener de 2022), en què es compromet a prendre les mesures necessàries per al compliment de l'Acord de París. La Declaració sobre el canvi climàtic és una declaració d'intencions basada en les cinc línies de l'estratègia mediambiental.



La Declaració considera que el canvi climàtic és un dels reptes principals a què s'enfronta el planeta, amb impactes per a l'entorn físic, la societat i l'economia. Es tracta d'una font de riscos físics i de transició, així com d'oportunitats per als països, els negocis i les persones.

03. A l'abril de 2021, CaixaBank es va adherir com a membre fundador a l'**Aliança de la Banca per les emissions Netes Zero (Net Zero Banking Alliance, NZBA)**, que promouen les Nacions Unides (UNEP FI). L'acord compromet l'Entitat a ser neutra en emissions l'any 2050 i representa un augment de l'ambició respecte al Compromís Col·lectiu de les Nacions Unides per a l'Acció Climàtica, que l'Entitat va subscriure el desembre de 2019.

Els inversors institucionals més importants del món s'estan compromentent, a través de la **Net Zero Asset Owner Alliance**, a una transició de les seves carteres cap a un nivell d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle *Net Zero* el 2050. Així contribueixen al compliment de l'objectiu de l'Acord de París sobre el canvi climàtic: aconseguir que la temperatura global no pugi per damunt de l'objectiu d'1,5 °C.

VidaCaixa és la primera asseguradora espanyola a adherir-se a l'aliança, en el marc del seu compromís global amb la sostenibilitat i amb l'objectiu d'impulsar una economia baixa en carboni.

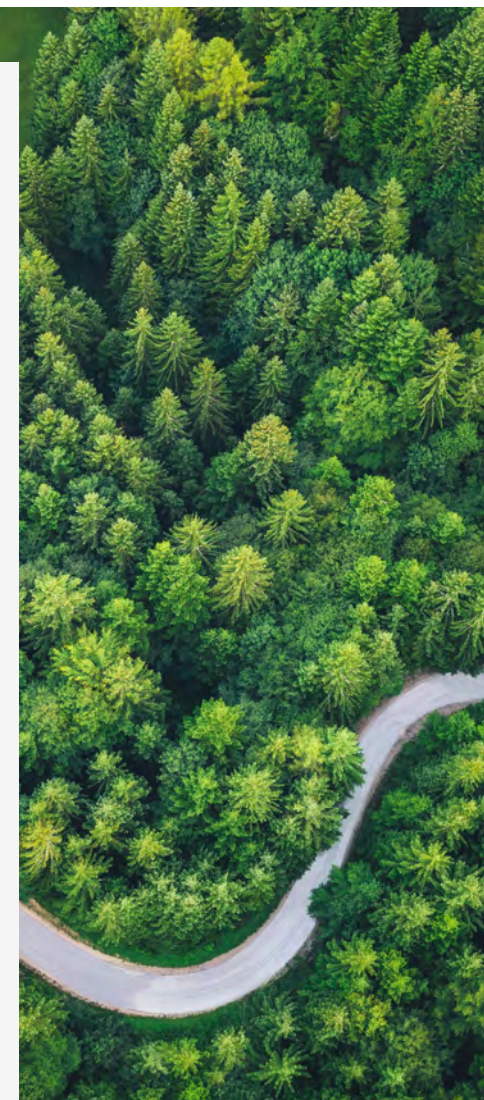
02. Al juliol de 2021, CaixaBank es va adherir a l'**Aliança per a la Compatibilitat del Carboni en la Indústria Financera** (PCAF, per la seva sigla en anglès).

La iniciativa impulsa l'avaluació i divulgació de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle vinculats a la cartera financera seguint una metodologia reconeguda internacionalment. CaixaBank s'obliga, en un termini de 3 anys des de l'adhesió, a implementar aquesta nova forma de mesurament en la seva activitat diària.

04. El 2020 CaixaBank es va adherir al **Manifest per una recuperació econòmica sostenible**. El manifest adreçat a la Comissió de Reconstrucció Social i Econòmica que s'ha creat al Congrés dels Diputats sol·licita que les polítiques d'estímul derivades de la COVID-19, a més de ser efectives des del punt de vista econòmic i social, estiguin alineades amb les polítiques de sostenibilitat i amb el Pacte Verd Europeu. Ha promogut la iniciativa, entre d'altres, el Grup Espanyol de Creixement verd, del qual CaixaBank forma part.

En el mateix sentit, CaixaBank s'ha adherit a la iniciativa **Green Recovery Call to Action**, que promou el Parlament Europeu, i que cerca l'alineament dels plans de recuperació econòmica a Europa amb els Acords de París i amb un futur sostenible.

05. El 2021 CaixaBank s'ha adherit a l'**European Clean Hydrogen Alliance**, una iniciativa que promou la Comissió Europea, i l'objectiu de la qual se centra a impulsar tecnologies d'hidrogen net. CaixaBank, en línia amb la seva estratègia de sostenibilitat i compromís amb les emissions zero el 2050, promourà el finançament d'iniciatives d'hidrogen verd, que fomentaran la transició cap a la descarbonització global.



¹ https://www.microbank.com/deployedfiles/microbank/pdf/Declaracio_canvi_climatic.pdf

Amb el medi ambient com una de les prioritats estratègiques de CaixaBank, el 2021, s'ha continuat desplegant el Full de Ruta 2019-2021 per avançar en la implantació de l'estratègia mediambiental del banc.



El **Full de Ruta 2019-2021** per desplegar l'Estratègia Mediambiental, alineat amb el Pla Estratègic de l'Entitat i presentat a la Comissió de Riscos, inclou els àmbits d'actuació següents:



Política de gestió del risc mediambiental

Implantar la Política de gestió del risc mediambiental i revisar el procediment de concessió de riscos, per recollir els canvis en la regulació i en el mercat.



Definició i desplegament de la governança

Implantar un model de govern de gestió dels riscos mediambientals i de canvi climàtic coherent, eficient i adaptable que supervisi l'assoliment dels objectius del Grup CaixaBank com a marc per gestionar el risc climàtic i mediambiental.



Mètriques de risc

Mesurar i assegurar que el Grup CaixaBank compleixi l'apetit al risc definit, la regulació aplicable en matèria de gestió de riscos mediambientals i de canvi climàtic i les expectatives dels grups d'interès.



Reporting extern

Establir un model de *reporting* extern que garanteixi la publicació d'informació en matèria de medi ambient i canvi climàtic d'acord amb la normativa i la regulació aplicables en cada moment.



Taxonomia

Estructurar i categoritzar els clients i els productes i serveis des d'una perspectiva mediambiental i de canvi climàtic d'acord amb els requeriments regulatoris actualment en desenvolupament.



Oportunitats de negoci

Assegurar que CaixaBank aprofiti les oportunitats de negoci actuals i futures en matèria de finançament/inversió sostenible en el marc de l'estratègia mediambiental, entre les quals hi ha l'emissió de bons socials o verds.

Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic

A. Definició i desplegament de la Governança del risc de sostenibilitat (ASG)

El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc de sostenibilitat, incloent-hi el risc mediambiental i climàtic, és el **Comitè de Sostenibilitat (CS)**, la creació del qual va aprovar el Comitè de Direcció (CD) a l'abril de 2021. El CS assumeix les funcions que desenvolupava des de 2019 el Comitè de Gestió del Risc Mediambiental, així com les funcions en matèria de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat que desenvolupava el Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació. El CS, que es reuneix mensualment, és un òrgan delegat del Comitè de Direcció (CD) i reporta directament al CD, que, al seu torn reporta, quan escau, a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat i, aquesta última, al Consell d'Administració. Addicionalment, per a les polítiques de riscos de sostenibilitat, el CS reporta al Comitè Global del Risc, que les eleva a la Comissió de Riscos i, aquesta última, al Consell d'Administració. Presideix el CS el Director de Sostenibilitat, membre del Comitè de Direcció. El Comitè és el responsable, entre d'altres, de supervisar el Pla Director de Sostenibilitat (PD), que es va aprovar el desembre de 2021 com a evolució del Pla de Banca Socialment Responsable (2019-2021), fer el seguiment dels projectes i iniciatives per al desplegament del PD, promoure la integració dels criteris de sostenibilitat en gestió del negoci, conèixer i analitzar els requeriments regulatoris en matèria de sostenibilitat, revisar i aprovar la informació que es divulgarà relativa a sostenibilitat, reportar al CD sobre els acords del CS i elevar al Comitè Global del Risc les qüestions relatives a les polítiques de gestió de riscos de sostenibilitat.

El març de 2021 es va crear la Direcció de Sostenibilitat. Dins de la Direcció de Sostenibilitat, la Direcció de Riscos de Sostenibilitat assumeix les funcions que, des de 2018, desenvolupava la Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental (DGRMA). És responsable de definir els principis d'actuació en relació amb la gestió dels riscos ASG, així com d'assessorar sobre els seus criteris d'aplicació, i validar aquests criteris i la seva translació a les eines d'anàlisi corresponents. Per reforçar la gestió dels riscos climàtics, el gener de 2022 s'ha creat la **Direcció de Risc Climàtic** dins de la Direcció de Sostenibilitat.

A més de la Direcció de Sostenibilitat, hi ha personal especialitzat dedicat totalment o parcialment a gestionar els riscos de sostenibilitat al llarg de les 3 Línies de Defensa, incloent-hi les funcions de Negoci, Riscos, Riscos No Financers i Auditoria.

El Conseller Delegat, el Director de Sostenibilitat, el Director de Riscos i el Director de Riscos de Sostenibilitat tenen objectius vinculats al desplegament del Full de Ruta per a l'Estratègia Mediambiental o amb la integració en la gestió dels riscos climàtics i mediambientals. Aquests objectius estan enfocats a contribuir a l'alineament de la cartera creditícia de CaixaBank amb una economia baixa en carboni i resistent al canvi climàtic d'acord amb els compromisos que ha adquirit l'Entitat en el marc de l'*United Nations Environmental Program Finance Initiative* (UNEP FI) – *Principles for Responsible Banking Collective Commitment to Climate Action*.

El risc de sostenibilitat es recull al Catàleg Corporatiu de Riscos com a factor transversal en diversos dels riscos (crèdit, reputacional, altres riscos operacionals). Així, des de 2020, el risc climàtic està incorporat com un risc de nivell 2 del risc de crèdit i, des de 2018, el risc mediambiental es manté com un risc de nivell 2 del risc reputacional. Addicionalment, des de 2021, el risc climàtic s'ha incorporat com un risc de nivell 2 del risc operacional.



B. Avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat (ASG)

CaixaBank avalua la materialitat qualitativa de l'impacte dels factors ASG sobre els riscos prudencials i el model de negoci. S'han considerat els riscos següents:

- **Risc Climàtic.** Conceptualment, els riscos associats al canvi climàtic es classifiquen en riscos físics i riscos de transició. Els primers sorgeixen com a conseqüència d'esdeveniments climàtics i geològics i de canvis en l'equilibri dels ecosistemes, i poden ser graduals o sobtats. Poden comportar danys físics en els actius (infraestructures, immobles), disruptions en les cadenes de producció o de subministrament o canvis en la productivitat d'activitats econòmiques (agricultura, producció d'energia). D'altra banda, els riscos de transició s'associen a la lluita contra el canvi climàtic i a la transició cap a una economia baixa en carboni. Inclouen factors com ara els canvis en regulacions i normatives, el desenvolupament de tecnologies alternatives energèticament eficients, canvis en les preferències del mercat o factors reputacionals associats a les activitats amb més impacte.
- **Riscos Mediambientals no derivats del canvi climàtic.** Riscos financers associats a les exposicions que podrien afectar, potencialment els impactes negatius de la degradació mediambiental o contribuir-hi, com la contaminació de l'aire i de l'aigua, l'estrès hídric, la contaminació del sòl, la pèrdua de biodiversitat i la desforestació.
- **Riscos Socials.** Impactes financers o reputacionals adversos a causa de l'impacte negatiu a les contraparts de factors socials, com el respecte als drets humans, la protecció i inclusió social, la igualtat, les relacions laborals i la seguretat i salut en el treball, entre d'altres.
- **Riscos de Governança.** Impacte financer o reputacional negatiu fruit de debilitats per part de contraparts relacionades amb la transparència, la conducta en els mercats, les polítiques anticorrupció, el compliment de les obligacions fiscals o altres comportaments que els grups d'interès rellevants consideren poc ètics.

Partint de l'avaluació que s'ha dut a terme, la gestió dels riscos ASG se centra, actualment, en el risc ambiental i, més específicament, en el risc climàtic, per al qual s'han efectuat anàlisis detallades per a riscos climàtics de transició a nivell sectorial, i el risc físic de la cartera hipotecària.



Vegeu l'apartat Mètriques de Risc a la secció de Gestió del Risc Climàtic

Es continuen monitorant els altres riscos ASG.



¹ Risc climàtic avaluat a l'escenari de «transició ordenada» segons la definició de la Network for Greening the Financial System (NGFS, per la seva sigla en anglès) a «A call for action. Climate change as a source of financial risk» (disponible a: https://www.ngfs.net/sites/default/files/medias/documents/ngfs_first_comprehensive_report_-_17042019_0.pdf)

C. Gestió del Risc Climàtic

CaixaBank està avançant en la gestió i l'anàlisi dels riscos climàtics d'acord amb el marc regulatori, les recomanacions del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) i les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (*Guidelines on non-financial reporting*). Durant el 2021, ha continuat el desenvolupament normatiu i regulatori en relació amb la gestió i reporting dels riscos climàtics i mediambientals. La gestió del risc climàtic va obtenir 94 punts (percentil 99) a la secció de Climate Strategy del DJSI.

Sobre aquest assumpte, CABK va avaluar el seu alineament amb les expectatives de la Guia de gestió de Riscos Climàtics i Mediambientals del Banc Central Europeu (BCE) de novembre de 2020 i va remetre, al maig de 2021, els seus plans d'acció i calendaris d'implantació per assegurar l'alineament dels seus processos amb el nou marc regulatori i supervisor.

CaixaBank gestiona activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic a través de les diverses línies d'actuació del seu Full de Ruta

Política de gestió del risc mediambiental

El febrer de 2019, el Consell d'Administració va aprovar la Política de gestió del risc mediambiental. Les filials més afectades (el BPI, Vidacaixa i CaixaBank Asset Management) han aprovat les seves pròpies polítiques, alineades amb la de CaixaBank, que recullen les seves particularitats. La revisió de la política actual està en curs, i s'hi incorporaran els riscos de sostenibilitat a nivell corporatiu.

La política estableix el marc de principis globals per a la gestió del risc mediambiental. Fa referència a les implicacions mediambientals derivades, principalment, de l'activitat de concessió creditícia a clients, i té com a objectiu mitigar l'impacte del canvi climàtic, dels efectes nocius potencials sobre el medi ambient en general, com ara la contaminació de l'aire i de l'aigua, l'esgotament dels recursos o la pèrdua de la biodiversitat, i dels riscos connexos. La gestió dels riscos mediambientals s'integra dins dels riscos ASG (ambiental, social i bon govern corporatiu) i constitueix una de les línies d'actuació principals de l'Estratègia de Gestió del Risc Mediambiental i Climàtic que s'ha definit a CaixaBank.

En relació amb els processos d'alta de clients i d'admissió d'operacions, la Política de Gestió del Risc Mediambiental estableix una sèrie d'exclusions generals i sectorials relatives a les activitats que podrien tenir un impacte ambiental rellevant i estableix els requisits segons els quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit.

Els sectors als quals es poden aplicar les exclusions específiques de certes activitats són els següents:

Energia	Mineria
Infraestructures	Agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura

D'acord amb la Política de Gestió del Risc Mediambiental, l'anàlisi del risc mediambiental s'ha integrat en els processos crediticis de clients empresa i corporatius mitjançant un qüestionari d'avaluació i classificació de clients i operacions. Les operacions més complexes les avaluen analistes especialitzats de l'àrea de Gestió de Riscos ASG dins de la Direcció General de Riscos.

Adicionalment, durant el 2021 s'ha finalitzat el pla de formació per als Centres d'Admissió de Risc (CAR) i les Sucursals Internacionals amb l'objectiu que els analistes d'aquests centres també puguin classificar els clients que gestionen en el seu àmbit i analitzar-ne les operacions corresponents en termes de risc mediambiental. Així, es defineixen unes facultats que els permetin sancionar de manera autònoma i elevar a l'equip d'analistes especialitzats de l'àrea de Gestió de Riscos ASG dins de la Direcció General de Riscos les que superen aquest nivell de facultat. El pla de formació inclou sessions centrades en l'anàlisi de risc mediambiental.

En aquest procés d'anàlisi, i en el marc de l'aplicació dels Principis de l'Equador, als quals CaixaBank es va adherir el 2007, també es revisen les qüestions relatives a la categorització i compliment d'aquests principis.



9.260 sol·licituds

AVALUADES ENTRE LA DGR, CAR, OFICINES INTERNACIONALS I EL BPI¹

¹157 operacions analitzades, 7.930 clients a CaixaBank, S.A. i 1.173 operacions i clients al BPI.

Principis de l'Equador

Els Principis de l'Equador es van establir per identificar, avaluar i gestionar riscos mediambientals i socials potencials, incloent-hi els relacionats amb els Drets Humans, el canvi climàtic i la biodiversitat.

Abast

- Finançament de projectes i serveis d'assessorament financer de projectes amb una inversió mínima de 10 M\$ EUA.
- Préstecs corporatius vinculats a projectes d'inversió amb un import global mínim de 50 M\$ EUA en què el compromís individual de CaixaBank sigui com a mínim de 50 M\$ EUA i el termini del préstec sigui igual o superior a 2 anys.
- Bons vinculats a projectes amb un import igual o superior a 10 M\$ EUA.
- Préstecs pont amb un termini inferior als dos anys que es refinancin mitjançant un finançament de projecte o un préstec corporatiu vinculat a un projecte, sempre que compleixin els criteris indicats prèviament en cada cas.
- Refinançaments i adquisicions de projectes sempre que compleixin determinats requisits (el projecte original es va finançar segons els Principis de l'Equador; no hi ha canvis materials a l'abast del projecte i el projecte no ha finalitzat en el moment de la signatura del crèdit).
- Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades amb un termini superior o igual als tres anys i quan el compromís individual de CaixaBank és d'entre 7 i 35 M€. El procediment també s'aplica a altres operacions per finançar projectes d'inversió amb un termini mínim de tres anys i un import mínim de 5 M€ quan el titular és una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

Aplicació

- Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, així com els que contravenen els valors corporatius, es rebutgen.
- En la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gestió ambiental i social del client. Els projectes es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i impactes potencials detectats en el procés de *due diligence*, en què participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs.
- Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

En aquest sentit, el 2021 l'Entitat ha finançat 10 projectes amb una inversió total de 9.526 M€, amb una participació de 843 M€.

L'avaluació per a la classificació dels projectes s'ha dut a terme juntament amb un expert independent.

>> OPERACIONS FINANÇADES

	2020		2021	
	unitats	M€	unitats	M€
Categoria A (projectes amb potencials impactes ambientals / socials significatius)	2	225	0	0
Categoria B (projectes amb potencial impacte ASG limitat i mitigable fàcilment)	14 (1 BPI)	1.042 (54 BPI)	10	843
Categoria C (projectes amb impactes socials o mediambientals mínims o sense impacte advers, incloent-hi certs projectes d'intermediaris financers amb riscos mínims o sense riscos)	3	163	0	0
Total	19	1.430	10	843



Mètriques de risc

Risc de transició

La gestió de la cartera creditícia cerca alinear l'impacte indirecte sobre el canvi climàtic amb l'apetit al risc i amb el compromís amb els objectius de sostenibilitat. Per fer-ho, des de 2018 es mesura l'exposició creditícia a activitats econòmiques que es consideren intenses en emissions de CO₂.

La mètrica principal es basa en la definició que suggereix el TCFD per facilitar-ne la comparabilitat i inclou l'exposició en actius vinculats als sectors d'energia i subministraments, excloent-ne aigua i energies renovables (*carbon related assets*, tal com es defineixen a *Implementing the Recommendations of the TCFD*). El 2018, 2019 i 2020 va representar al voltant del 2% del total de la cartera d'instruments financers. L'exposició als sectors intenses en CO₂ representa, el 2021, al voltant del 2% del total de la cartera, després de la incorporació dels actius provinents de la cartera de Bankia després de la fusió.

A més, s'estan desenvolupant mètriques de gestió complementàries.

Durant el 2021, CaixaBank també ha aprofundit en l'anàlisi d'escenaris de risc climàtic de transició.

L'anàlisi qualitativa se centra en la identificació dels segments potencialment més afectats pel risc de transició en els sectors amb riscos materials de la cartera. En concret, l'anàlisi se centra en els sectors d'Energia (oil & gas i sector elèctric), Transport i Construcció, i permet identificar les afectacions més importants mitjançant l'estudi de les principals variables de risc i establint mapes de calor per a diversos horitzons temporals (2025, 2030, 2040 i 2050), geografies i escenaris climàtics. Durant el 2021, s'ha aprofundit en els mapes de calor per incorporar una anàlisi granular per activitat a nivell CNAE. Aquesta anàlisi granular s'ha elaborat per als escenaris de transició compatibles amb els compromisos de descarbonització que ha adquirit l'Entitat (escenaris d'1,5 °C en geografies compromeses amb les emissions netes zero el 2050).

Adicionalment, durant l'exercici 2021, s'ha finalitzat l'anàlisi quantitativa dels sectors més rellevants, mitjançant dos enfocaments diferenciats:

- **Anàlisi top-down:** anàlisi de la cartera de Petites i Mitjanes Empreses per als sectors més materials (Energia, Transport i Construcció). L'exercici fa una projecció dels canvis a les probabilitats d'impagament de les empreses en funció de variables climàtiques que es puguin traslladar a ràtios financeres. Per fer-ho, s'utilitza el model intern de rating/scoring de l'entitat, així com les sensibilitats que proporcionen els mapes de calor de risc de transició esmentats anteriorment.
- **Anàlisi bottom-up:** anàlisi dels principals clients de la cartera corporativa per al sector energètic (oil & gas i elèctric). L'exercici utilitza l'eina de rating corporatiu de l'entitat i implica una anàlisi detallada de les estratègies de transició cap a una economia baixa en carboni d'una mostra dels principals clients de CaixaBank del sector de l'Energia, que es complementa amb un procés d'invocació (*engagement*) a través de reunions amb els clients inclosos a la mostra per incorporar els seus posicionaments en matèria de canvi climàtic.

Ambdós enfocaments es basen en la metodologia que es desenvolupa al si del grup de treball de l'UNEP FI (*TCFD Banking Pilot*) i avaluen com el risc climàtic de transició es pot traslladar a les principals magnituds financeres de les empreses a curt, mitjà i llarg terminis (2025, 2030, 2040 i 2050), sota l'escenari de transició més estricte (1,5 °C, assumint un ús limitat de tecnologies de captura de carboni). Per fer-ho, es prenen com a base les prediccions del model REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), el model IAM (*Integrated Assessment Models*).

Els resultats dels exercicis quantitatius que s'han dut a terme confirmen les conclusions que es van obtenir a les anàlisis de risc qualitatiu, així com la necessitat de continuar aprofundint en qüestions metodològiques per poder desplegar l'anàlisi d'escenaris de manera recurrent.

L'Entitat continuarà monitorant el camí de descarbonització de les principals companyies dels sectors analitzats partint dels seus plans estratègics per assegurar la resiliència de l'estratègia de l'entitat, i s'ha planificat estendre el procés d'*engagement* als clients més importants als sectors més rellevants des d'un punt de vista de risc climàtic.

Risc físic

En relació amb l'avaluació dels riscos físics derivats del canvi climàtic, l'objectiu inicial d'anàlisi és la cartera hipotecària a Espanya, pel seu volum. A aquest efecte, s'ha elaborat una primera anàlisi qualitativa que identifica l'exposició per àrees geogràfiques de risc sota diversos escenaris climàtics per als principals riscos físics que afecten la cartera (augment del nivell del mar, inundacions derivades de precipitacions i incendis derivats de l'increment de la temperatura). L'anàlisi, que es va fer per a la cartera abans de la fusió amb Bankia, conclou que l'exposició de la cartera de l'entitat a aquests tres riscos és limitada.

A partir de l'anàlisi qualitativa que s'ha dut a terme, es preveu ampliar l'anàlisi a altres actius que podrien afectar riscos físics i aprofundir en alguns aspectes metodològics.

Exercicis d'estrès climàtic

CaixaBank ha iniciat la preparació de l'exercici d'estrès climàtic que el BCE durà a terme durant el primer semestre de 2022. L'exercici servirà com a base per a la quantificació de l'exposició a riscos climàtics.

Taxonomia

El Parlament Europeu i el Consell de la Unió Europea van adoptar, l'any 2020, el Reglament (UE) 2020/852 del Parlament Europeu i del Consell, d'ara endavant, el Reglament de Taxonomia, que estableix els requisits de transparència sobre les activitats econòmiques mediambientalment sostenibles. De moment, l'Acte Delegat 2021/2139 de la regulació de sostenibilitat comunitària es limita als objectius de **mitigació de les emissions d'efecte d'hivernacle i d'adaptació davant de la vulnerabilitat als efectes del canvi climàtic**.

La resta dels objectius mediambientals que preveu la Taxonomia encara no s'han desenvolupat. A mesura que es vagi desenvolupant la regulació, el compromís del Grup és fer-la pública amb les millors pràctiques que s'observin en cada moment.


Durant el 2021, CaixaBank ha continuat treballant en les línies següents per estar en disposició de classificar les seves carteres d'acord amb el Reglament de Taxonomia:

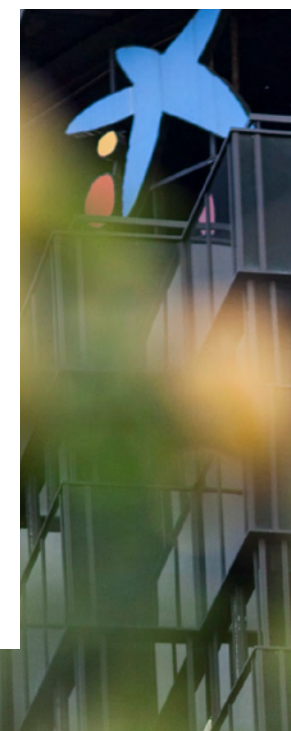
- Al novembre de 2019, CaixaBank es va adherir al grup de treball de l'UNEP – FI per analitzar l'adaptació per a la banca de la Taxonomia UE als productes bancaris (*High Level Recommendations for Banks on the application of the UE Taxonomy*). Durant el 2021, CaixaBank ha participat en la segona fase d'aquest projecte amb l'objectiu de desenvolupar guies i plantilles estandarditzades per operacionalitzar la Taxonomia segons l'informe de recomanacions que es va desenvolupar durant la Fase I. El resultat del grup de treball es pot trobar a l'informe de la segona fase del grup de treball.
- En línia amb els criteris tècnics, s'han establert criteris operatius i documentals per classificar operacions dels sectors més rellevants a la cartera de CaixaBank i s'ha establert un projecte per implantar els requeriments als processos i sistemes d'informació.

Les dades a 31 de desembre de 2021 s'han elaborat partint de millor esforç per seguir la normativa aplicable i, en el futur, es desenvoluparan a mesura que es tingui més informació de les contraparts i dels nous desenvolupaments de la regulació. Les ràtios que es presenten s'han elaborat amb les dades de les entitats del Grup CaixaBank més representatives que inclouen el 95% de l'actiu total, i es presenten per separat per permetre interpretar-les millor:

	CaixaBank, S.A.	Banco BPI	VidaCaixa, SA
% d'exposicions a activitats econòmiques elegibles segons la Taxonomia sobre el total d'actius que cobreix el GAR (<i>Green Asset Ratio</i>)	47,12%	58,90%	0,00%
% d'exposicions a activitats econòmiques no elegibles segons la Taxonomia sobre el total d'actius que cobreix el GAR	34,32%	13,65%	79,40%
% d'exposicions a societats que no estan obligades a publicar informació no financera de conformitat amb la NFRD sobre el total d'actius que cobreix el GAR	17,33%	25,98%	17,84%
% d'exposició de la crtera de préstecs interbancaris a la vista sobre el total d'actius que cobreix el GAR	0,14%	0,35%	0,00%
% d'exposicions a derivats sobre el total d'actius que cobreix el GAR	0,29%	0,09%	0,00%
% d'exposicions a governs centrals, bancs centrals i emissors supranacionals sobre el total d'actius subjectes al reglament de taxonomia	33,14%	29,20%	78,95%
% d'exposició de la cartera de negociació sobre el total d'actius subjectes al reglament de taxonomia	3,29%	0,26%	0,00%
Actius cobreix el GAR, en milions d'euros	347.434	12.668	28.439



 **Vegeu-ne els detalls a Glossari – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats**



Independentment dels desenvolupaments en curs per a la completa aplicació de la Taxonomia Europea, des de 2020, CaixaBank aplica internament els criteris següents a l'hora de considerar préstecs com a mediambientalment sostenibles:

- Actius elegibles per a un Bo Verd, segons el Marc d'Emissió de Bons vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de CaixaBank. Inclou les tipologies de finançament següents per, entre altres objectius, millorar el medi ambient o contribuir a una reducció d'emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle:
 - Energies renovables i eficiència energètica.
 - Immobles certificats d'energèticament eficients.
 - Accés a sistemes de transport massiu nets.
 - Eficiència en l'ús i qualitat de l'Aigua.
 - Activitats que contribueixen a la prevenció, minimització, recollida, gestió, reciclatge, reutilització o processament de residus per recuperar-los (economia circular).
 - Protecció d'ecosistemes saludables i mitigació del canvi climàtic al sector Agrícola (boscós i llenyosos).
- Actius que certificat un tercer conforme compleixen els estàndards de mercat acceptats comunament com el LMA o l'ICMA.
- Operacions indexades a índexs d'ASG.
- Línies d'Ecofinançament de productes de Consum (electrodomèstics, reformes i vehicles energèticament eficients).

D. Net Zero Banking Alliance

L'abril de 2021, CaixaBank va subscriure, com a membre fundador, l'Aliança de la Banca per les Emissions Netes Zero (*Net Zero Banking Alliance*, NZBA), una aliança que promou l'UNEP FI, per la qual l'Entitat es compromet a arribar a les emissions netes zero al 2050 i a fixar objectius intermedis de descarbonització a l'octubre de 2022. La signatura de la NZBA implica un augment de l'ambició respecte a compromisos que havia adquirit l'Entitat anteriorment, com el *Collective Commitment to Climate Action*, ja que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 °C respecte als nivells preindustrials.

Actualment, l'Entitat treballa per poder fixar i publicar els objectius de descarbonització per a 2030 l'octubre de 2022. Durant el 2021, s'han aconseguit les fites següents:

- Adhesió a la *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF). La PCAF és una aliança global d'institucions financeres que té com a objectiu establir una norma internacional per mesurar i divulgar les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEI) finançades.
- Càlcul de les emissions finançades (Abast 3, categoria 15 del Protocol de GEI). S'ha avançat en el càlcul d'emissions finançades partint de la metodologia PCAF per a actius de les carteres hipotecàries, valors representatius de deute, instruments de patrimoni i préstecs i avançaments corporatius.
- Avaluació de la materialitat dels riscos ASG, amb atenció especial als riscos climàtics de transició dels sectors potencialment més afectats partint de *heatmaps* detallats. Aquesta anàlisi, juntament amb el càlcul de les emissions i el seu desglossament sectorial, determinaran les carteres sectorials que es prioritzaran.

Els objectius es fixaran prenent un apropament per fases, començant pels sectors més intensius que indica la guia de l'UNEP FI *Guidelines for Target Setting* i prioritzant, d'entre aquests, els més rellevants a la cartera de CaixaBank.




Càlcul d'emissions finançades

Prenent com a referència les directrius que defineix la PCAF en el seu estàndard de comptabilització i report (*The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*), CaixaBank està calculant les emissions associades a la cartera viva, a 31 de desembre de 2020, d'hipoteques residencials i no residencials, valors representatius de deute (bons corporatius), instruments de patrimoni (accions i participacions) i préstecs i avançaments corporatius (sense finalitat específica).

Amb un enfocament *enfocament bottom-up*, en el cas d'accions, bons i préstecs corporatius, el càlcul es basa o bé en la informació de petjada de carboni (abast 1, 2 i 3) que reporten les companyies que es financen o bé a partir de proxys sectorials (quan no es té aquesta dada). En el cas d'hipoteques, es calculen les emissions dels actius finançats. En tots els casos, l'assignació d'emissions que finança CaixaBank s'efectua partint del factor d'atribució que defineix la PCAF per a cada tipus d'actiu.

E. Reporting Extern

CaixaBank està compromesa amb el compliment de les recomanacions de transparència del TCFD, el grup de treball de la *Financial Stability Board*, que té com a objectiu incrementar la rellevància dels riscos i les oportunitats climàtiques a través del reporting amb la finalitat de fomentar-ne la consideració entre els participants en mercats financers.

 ¹ Des de 2019, CaixaBank ha participat activament en els projectes de l'UNEP FI per implementar les recomanacions del TCFD al sector bancari (*TCFD Banking Pilot Phase II i Phase III*). Durant el 2021, l'Entitat ha elaborat un cas d'estudi sobre *engagement* amb clients per incloure'l a l'informe de millors pràctiques d'*engagement* «*Leadership strategies for client engagement: advancing climate-related assessment*» a la pàgina web de l'UNEP FI.



¹<https://www.unepfi.org/publications/leadership-strategies-for-client-engagement-advancing-climate-related-assessments/>

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Negoci Sostenible

El canvi climàtic implica riscos, però també ofereix oportunitats de negoci, que es materialitzen en el finançament d'activitats que contribueixen a mitigar el canvi climàtic o a l'adaptació a aquest. CaixaBank aposta per la sostenibilitat a través del disseny i comercialització de productes que integren criteris ambientals, socials i de governança, i impulsen activitats que contribueixen a la transició cap a una economia baixa en carboni i que siguin ambientalment sostenibles.

CaixaBank té equips especialitzats en els segments de banca corporativa i internacional per a projectes d'infraestructures, energia i finançament sostenible, així com en el negoci immobiliari, agrari, banca d'empreses i banca privada. En aquest sentit, es busca facilitar la transició cap a una economia baixa en carboni per a tots els clients (*engagement*), assessorament que l'Entitat ha posat en marxa en mode Projecte Pilot, en què analitza l'estratègia i el posicionament en matèria de sostenibilitat per als clients corporatius i institucionals.

Així mateix, s'efectua *engagement* durant el procés d'anàlisi d'escenaris de canvi climàtic, així com en el procés d'anàlisi de risc mediambiental que estableix la Política de Gestió del Risc Mediambiental.



Finançament mediambiental sostenible

>> PRÉSTECES REFERENCIATS A VARIABLES DE SOSTENIBILITAT

Són préstecs vinculats a criteris d'ASG, les condicions dels quals variaran en funció de la consecució d'objectius de sostenibilitat. Un assessor extern avalua i fixa els objectius complint els *Sustainability Linked Loan Principles*. En aquest àmbit CaixaBank ha liderat transaccions destacades com les d'Acciona Energia o Roca, i ha destacat per la innovació en la incorporació de criteris ASG en finançaments a curt termini com el *confirming* sostenible de Gestamp o el *renting* sostenible d'Arval.



92

OPERACIONS SIGNADES

32 EL 2020

PER 10.832 M€

2.997 M€ EL 2020

>> PRÉSTECES "VERDS"¹

Es tracta de préstecs amb un impacte mediambiental positiu el subjacent del qual són projectes o actius elegibles, entre els quals destaquen: energies renovables, eficiència energètica, transport sostenible, tractament de residus, reducció d'emissions i edificació sostenible, que compleixen amb els principis dels *Green Loan Principles* (GLP) de la *Loan Market Association*. En aquesta tipologia de finançament destaquen operacions d'energia renovable (Dogger Bank i Total Energies) i immobiliari amb certificació (Meridia Capital).



36

OPERACIONS SIGNADES

24 EL 2020

PER 1.625 M€

2.021 M€ EL 2020

Rànquing sobre finançament sostenible 2021

REFINITIV

REFINITIV RECONeix CAIXABANK A LA SEVA LEAGUE TABLE COM:

16è Banc a nivell global – *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6è Banc a EMEA² – *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

BLOOMBERG RECONeix CAIXABANK A LA SEVA LEAGUE TABLE COM:

13è Banc a nivell global – *Top Tier Green Use of Proceeds*

Member of
Dow Jones
Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

EL DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI) RECONeix CAIXABANK AL SEU ÍNDEX DE BANCs MÉS SOSTENIBLES DEL MÓN

90 punts
(percentil 99)

a l'àrea de Sustainable Finance

¹ En aquesta categoria s'hi inclouen algunes operacions incloses en finançament d'immobles energèticament eficients i energies renovables - Project Finance.

² Europa, Orient Mitjà i Àfrica.

>> **ENERGIES RENOVABLES – PROJECT FINANCE**

Com a part del compromís amb la lluita contra el canvi climàtic, CaixaBank dona suport a iniciatives respectuoses amb el medi ambient i que contribueixin a prevenir i mitigar el canvi climàtic i la transició cap a una economia baixa en carboni, principalment a través del finançament de projectes d'energies renovables.

Durant el 2021, CaixaBank ha participat en el finançament de 29 nous projectes per un import de 1.706 M€. Les iniciatives fotovoltaïques han suposat el 47% del total de la inversió d'aquest any, cosa que ha consolidat la distribució de la cartera d'energies renovables. L'exposició a energies renovables representa un 91% de la cartera de projectes d'energia de Project Finance.

 **29**
NOUS PROJECTES FINANÇATS
39 EL 2020

 **PER 1.706 M€, QUE ES TRADUEIXEN EN 6.350 MW DE POTÈNCIA D'ENERGIA RENOVABLE INSTAL·LADA**
3.163 M€ / 5.730 MW EL 2020

>> **FINANÇAMENT D'IMMOBLES ENERGÈTICAMENT EFICIENTS**

Les operacions per a les quals es disposa de proves documentals d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles. CaixaBank captura la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment que es formalitzen les operacions.

 **1.151 M€**
PROMOCIONS FORMALITZADES AMB QUALIFICACIÓ PREVISTA A O B
1.001 M€ EL 2020

280 M€
FINANÇAMENT DE REAL ESTATE COMERCIAL
306 M€ EL 2020

Exposició cartera
energia renovable

**REPRESENTA UN 91%
DE LA CARTERA DE
PROJECTES D'ENERGIA DE
PROJECT FINANCE**



- **41%** Eòlic
55% EL 2020
- **47%** Fotovoltaic
38% EL 2020
- **9%** Termosolar
6% EL 2020
- **3%** Altres
1% EL 2020

>> ECOFINANÇAMENT

CaixaBank disposa de línies específiques de finançament per a la compra de vehicles i electrodomèstics respectuosos amb l'entorn, la inversió en eficiència energètica d'habitatges i el foment de les inversions que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient.

Des del 2013, CaixaBank té una línia d'ecofinançament específica per impulsar el crèdit per a projectes agraris relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural.

 **919**
PRÉSTECES CONCEDITS
788 EL 2020

 **per 61 M€**
54 M€ EL 2020

>> BPI

Conscient de la importància de l'adopció de mesures que garanteixin la sostenibilitat ambiental en la seva oferta de productes, té disponibles diverses línies de crèdit que promouen l'eficiència energètica i dona suport a diversos projectes d'inversió d'energies renovables. El 2021 el total de finançament concedit puja a 248 M€, per tipologies:

(En milions d'euros)	2020		2021	
	Concedit el 2020	Exposició cartera	Concedit el 2021	Exposició cartera
Energies renovables	70	231	50	236
Rehabilitació urbana				
IFRRU, Instrument Financer de rehabilitació urbana	45	150	58	214
Línia Jessica	16	156	2	144
BEI – Eficiència energètica empresa	5	12	3	19
Bons verds/ASG	90	140	135	224



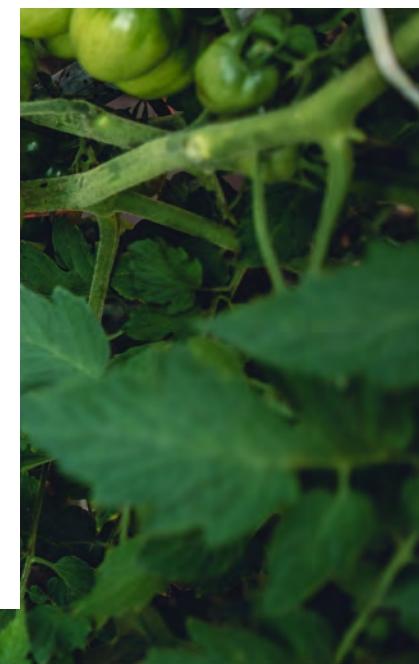
Bons verds i sostenibles

Durant el 2021, CaixaBank ha emès 3 bons verds, que se sumen al bo verd inaugural que es va emetre el 2020. Els 2.582 M€ que s'han captat entre els quatre bons que es van emetre el 2021 s'han destinat a finançar projectes que impulsen dos dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS): el número 7, energia assequible i no contaminant, i el número 9, Innovació i Infraestructura.

La cartera d'actius elegibles verds consta de préstecs destinats, principalment, a projectes d'energia renovable solars i èolics.

>> BONS VERDS

1R BO VERD	2N BO VERD	3R BO VERD	4T BO VERD
Emissió: 18 de novembre de 2020	Emissió: 9 de febrer de 2021	Emissió: 18 de març de 2021	Emissió: 3 de juny de 2021
Tipus: Sènior No Preferent	Tipus: Sènior No Preferent	Tipus: Tier 2	Tipus: Sènior No Preferent
Nominal: 1.000 M€	Nominal: 1.000 M€	Nominal: 1.000 M€	Nominal: 500 MGBP
Venciment¹: 18 de novembre de 2026	Venciment¹: 9 de febrer de 2029	Venciment¹: 18 de juny de 2031	Venciment¹: 3 de desembre de 2026
Cupó: 0,375%	Cupó: 0,50%	Cupó: 1,25%	Cupó: 1,50%
Menció de bo verd de l'any 2021 (bancs) segons Environmental Finance		Primera emissió d'un bo verd subordinat en format Tier 2 per part d'un banc espanyol	CaixaBank emet el seu primer bo en divisa no euro



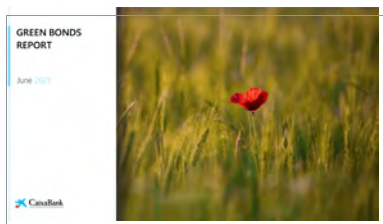
Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna.



Busquen la construcció d'infraestructures resilient, la industrialització sostenible i el foment de la innovació.

¹ Amb opció d'amortització anticipada l'últim any per part de l'emissor.

>> **IMPACTE BONS VERDS**



El mes de juliol de 2021 es va publicar el primer informe d'impacte dels bons verds.

L'informe l'ha verificat un tercer independent, amb abast d'assegurament limitat.

>> **CARTERA VERDA A 31 DE DESEMBRE DE 2020**

4.200 M€

81
OPERACIONS



3.600 M€
85%

Energies renovables

600 M€
15%

Edificis energèticament eficients



13,5 GW

DE CAPACITAT INSTAL·LADA ALS PROJECTES DE LA CARTERA

39.376 GWh/any

ENERGIA VERDA QUE HAN GENERAT ELS PROJECTES DE LA CARTERA, 7.344 GW/ANY DELS QUALS HA FINANÇAT CAIXABANK

1.435.861 tCO₂/any

EMISSIONS EVITADES QUE HA FINANÇAT CAIXABANK



99 GWh/any

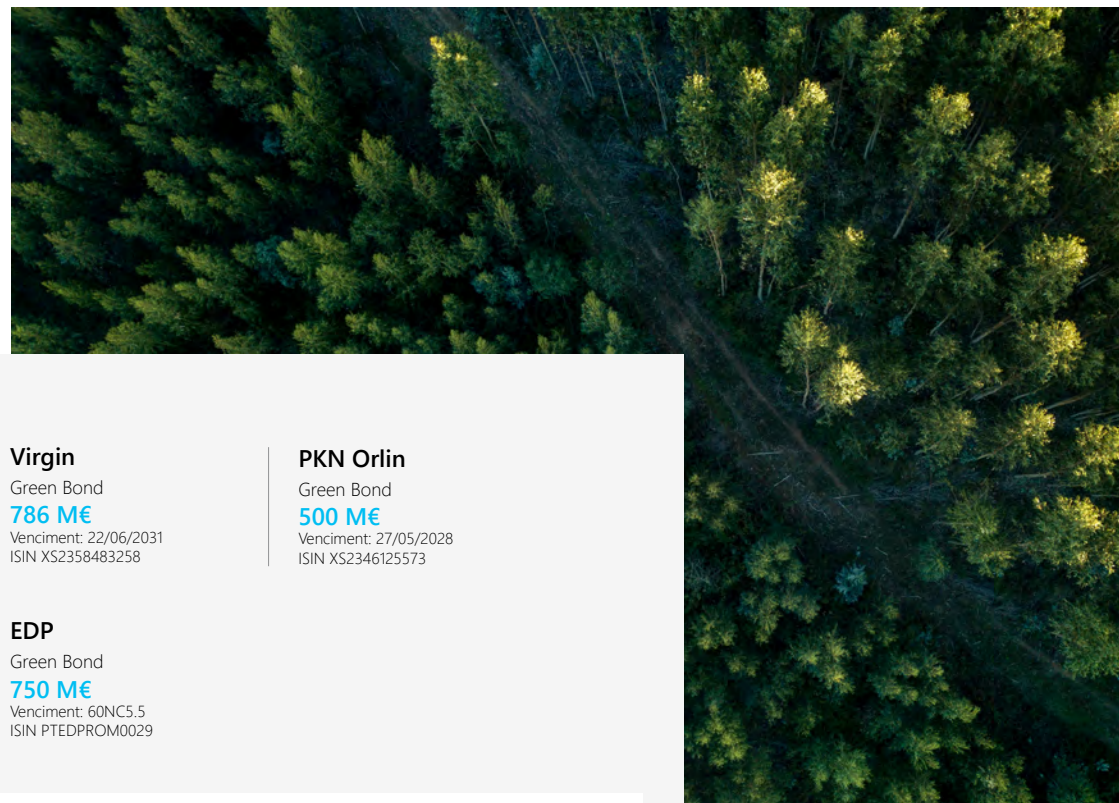
CONSUM D'ENERGIA EVITAT QUE HA FINANÇAT CAIXABANK

23.229 tCO₂/any

EMISSIONS EVITADES QUE HA FINANÇAT CAIXABANK

D'altra banda, des del 2015 CaixaBank és signant dels Principis dels bons verds (Green Bond Principles) establerts per la International Capital Markets Association (ICMA). Des de llavors, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

El 2021, l'Entitat ha participat activament en la col·locació de 9 emissions de bons verds per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles, amb un volum total de 5.536 M€ (6 emissions per un import de 4.700 M€ el 2020). Així mateix, va participar en la col·locació de 5 emissions de bons sostenibles per un import de 5.000 M€ (4 emissions per 1.700 M€ el 2020).



>> **BONS VERDS**

Comunitat de Madrid

Green Bond
500 M€
Venciment: 30/07/2028
ISIN ES00001010G6

Acciona Energia

Green Bond
500 M€
Venciment: 10/07/2027
ISIN XS2388941077

ADIF

Green Bond
600 M€
Venciment: 31/10/2031
ISIN ES0200002063

Virgin

Green Bond
786 M€
Venciment: 22/06/2031
ISIN XS2358483258

PKN Orlin

Green Bond
500 M€
Venciment: 27/05/2028
ISIN XS2346125573

REE

Green Bond
600 M€
Venciment: 24/05/2033
ISIN XS2343540519

Via Celere

Green Bond
300 M€
Venciment: 01/04/2026
ISIN XS2321651031

Comunitat de Madrid

Green Bond
1.000 M€
Venciment: 30/04/2031
ISIN ES00001010B7

EDP

Green Bond
750 M€
Venciment: 60NC5.5
ISIN PTEDPROM0029

>> **BONS SOSTENIBLES**

Andalusia

Sostenible
1.000 M€
Venciment: 30/04/2031
ISIN ES0000090847

Govern basc

Sostenible
1.000 M€
Venciment: 30/04/2032
ISIN ES0000106726

Telefónica

Sostenible
1.000 M€
Venciment: PNC8.25
ISIN XS2293060658

Iberdrola

Sostenible
1.000 M€
Venciment: PNC7
ISIN XS2295333988

Caja Rural de Navarra

Sostenible
1.000 M€
Venciment: PNC6
ISIN XS2295335413

Pla de Gestió Ambiental

A CaixaBank, desenvolupem la nostra activitat protegint el nostre entorn. Per això, desenvolupem les millors pràctiques ambientals i energètiques d'acord amb els Principis de Gestió Ambiental i Energètica.

Tenim un Pla de Gestió Mediambiental 2019-2021, que inclou objectius de reducció d'impactes basats en la innovació i l'eficiència, estableix eixos d'actuació prioritaris i apunta les principals iniciatives de difusió i promoció de bones pràctiques.



>> FOCUS DEL PLA DE GESTIÓ AMBIENTAL 2019-2021

01. Estratègia **Carbon Neutral**

Minimització i compensació de totes les emissions de CO₂ calculades que no s'hagin pogut eliminar.

02. Mesures d'**eficiència ambiental** i certificacions

Minimització de l'impacte del banc, implantació de noves mesures d'estalvi energètic i renovació de certificacions i compromisos ambientals.

03. Extensió del compromís ambiental a la **cadena de valor**

Plans d'acció perquè els proveïdors assumeixin els nostres valors ambientals com a propis i compleixin els compromisos adquirits.

04. Impuls de la **mobilitat sostenible**

Accions de foment de la mobilitat sostenible per minimitzar les emissions de l'empresa, la plantilla i els proveïdors.

05. Compromís, transparència i **engagement**

Accions d'*engagement* amb empleats i reforç del compromís i la informació ambiental pública.

El Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 estableix objectius quantitatius per a cada any de durada del pla que permeten mesurar el grau d'èxit de la seva execució:

Objectiu	Indicadors	2019		2020		2021	
		objectiu	real	objectiu	real	objectiu	real
Projecte Carbon Neutral							
Minimització i compensació de la petjada de carboni	Emissions de CO ₂ reduïdes (respecte als 2015)	-11,50%	-50%	-20%	-64%	-34%	-64%
	Abast 1	-11,50%	-71%	-20%	-82%	-40%	-83%
	Abast 2	-11,50%	-82%	-75%	-88%	-75%	-88%
	Abast 3	-11,50%	-29%	-15%	-45%	-25%	-46%
	Emissions de CO ₂ compensades	100%	100%	100%	100%	100%	100% (el 2022)
100% de contractació d'energia renovable	Energia d'origen renovable consumida	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Eficiència ambiental i certificacions							
Implantació de mesures d'eficiència energètica	Estalvi energia consumida (vs. 2015)	-7%	-19%	-10,50%	-33%	-15%	-24,4%
Renovació de certificacions i ampliació del perímetre		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cadena de valor							
Pla Ambiental de Compres (criteris ambientals de compres i contractació de serveis i extensió del compromís ambiental a la cadena de valor)	Categories de compres ambientalitzades / Categories de compres ambientalitzables totals ²	50%	50%	75%	75%	100%	100%

¹ Per avaluar el tancament dels indicadors del Pla de Gestió Ambiental, s'ha mantingut l'abast de CaixaBank d'abans de la integració amb Bankia.

² % de les categories de compres i contractació amb impacte ambiental significatiu sobre les quals s'han incorporat criteris ambientals amb l'objectiu de reduir-ne l'impacte.

Nota: Les dades de 2020 són diferents de les presentades a l'Informe de Gestió Consolidat de 2020 perquè s'ha ajustat la temporalitat de les dades a l'any natural.



01 Estratègia Carbon Neutral – Càlcul, reducció i compensació de la Petjada de Carboni Operativa

>> LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC



CÀLCUL DE LA PETJADA DE CARBONI

CAIXABANK FA ANUALMENT UN INVENTARI DE LES EMISSIONS DE GASOS AMB EFECTE D'HIVERNACLE (GEI) GENERADES COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA SEVA ACTIVITAT CORPORATIVA, PER CALCULAR AIXÍ LA PETJADA DE CARBONI I ESTABLIR ACCIONS ADREÇADES A REDUIR-LA PROGRESSIVAMENT.



REDUCCIÓ DE LES EMISSIONS DE CO₂

MITJANÇANT LA IMPLANTACIÓ DE MILLORES TECNOLÒGIQUES I BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS



CONSUM D'ENERGIA D'ORIGEN RENOVABLE

CERTIFICAT 100% RENOVABLE



COMPENSACIÓ DE LES EMISSIONS NO EVITADES

TANT LES PROCEDENTS DELS EDIFICIS CORPORATIUS COM DEL CONJUNT DE LA XARXA COMERCIAL (ABASTOS 1, 2 I 3)

L'estratègia de l'Entitat per aconseguir la neutralitat d'emissions es basa en el seu mesurament i reducció i la compensació de les que no podem evitar.

Una firma externa i independent comprova el càlcul de la petjada de carboni de CaixaBank segons la Norma Internacional NIEA 3410 d'Encàrrecs d'Assegurament sobre Gasos amb Efecte d'Hivernacle.

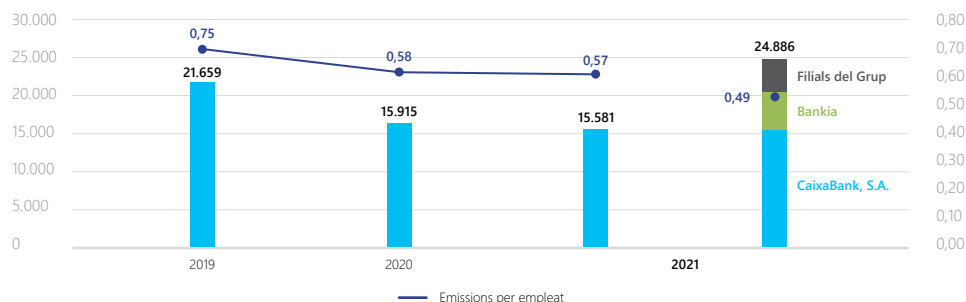
>> PETJADA DE CARBONI OPERATIVA (T CO₂ EQ)¹

	CaixaBank, S.A. prefusió			Grup CaixaBank
	2019	2020	2021	2021
t CO ₂ eq. Abast 1	5.511	3.482	3.262	9.633
t CO ₂ eq. Abast 2	411	266	280	1.025
t CO ₂ eq. Abast 3	15.737	12.167	12.039	14.228
t CO₂ eq totals	21.659	15.915	15.581	24.886
t CO ₂ eq per empleat	0,75	0,58	0,57	0,49

>> DESGLOSSAMENT D'EMISSIONS D'ABAST 1 PER TIPUS DE GAS 2021 (T)

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFC
CaixaBank, S.A. prefusió	1.604	13	49	1.596
Grup CaixaBank	5.949	31	124	3.612

CAIXABANK, S.A. PREFUSIÓ



100%
EMISSIONS
COMPENSADES

Des de 2009, CaixaBank, S.A. calcula la seva petjada de carboni com a part del compromís de minimitzar i compensar les emissions de CO₂ de l'Entitat.

Es presenten els càlculs de la Petjada de Carboni dels anys 2019, 2020 i 2021 per al perímetre CaixaBank prefusió, i també dades de 2021 que inclouen CaixaBank post-fusió amb Bankia i amb abastos 1 i 2 de la resta de companyies del Grup.

¹ La petjada de carboni operativa no inclou les emissions indirectes de l'activitat de finançament o inversió.

CaixaBank, S.A. és *Carbon Neutral* des de 2018. El 2021, CaixaBank ha compensat les emissions de 2020 que no s'han pogut eliminar mitjançant la participació en un projecte a l'Índia, que reconeix el *Verified Carbon Standard (VCS)*, que consisteix a instal·lar i posar en marxa aerogeneradors eòlics, així com a través de dos projectes propis d'absorció de CO₂, reforestant zones incendiades a la muntanya de Montserrat, a Barcelona, i a la localitat d'Ejulve, a Terol.

El 2021 s'han reduït les emissions un 27,9% respecte a l'any 2019 a l'abast CaixaBank, S.A. d'abans de la fusió, i s'han mantingut a nivells similars als de 2020.

No es pren com a referència l'any 2020 per interpretar les dades, respecte al qual hi ha hagut un increment de consums a causa de la singularitat que ha suposat aquesta anualitat com a conseqüència de la COVID en la presencialitat.

El 2022 està previst un estudi de materialitat de l'abast 3 de la petjada de Carboni, tant de CaixaBank, S.A. com de la resta de les empreses del Grup, amb l'objectiu de determinar les categories d'emissions més rellevants i calcular-les completament en exercicis posteriors.



>> DETALL DE LA PETJADA DE CARBONI OPERATIVA DEL GRUP CAIXABANK EL 2021

TOTAL EMISSIONS
24.886 tCO₂eq



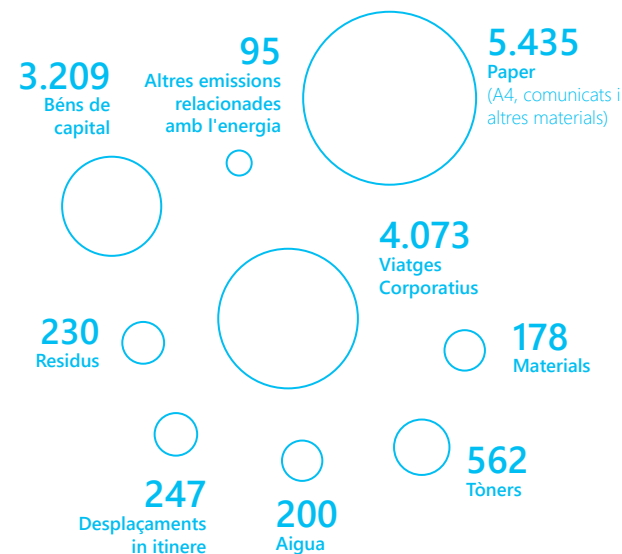
CaixaBank compensarà el 100% de les emissions operatives calculades per al Grup el 2021¹



Total emissions ABAST 1
9.633 tCO₂eq
Emissions Directes
Combustibles i refrigerants



Total emissions ABAST 2
1.025 tCO₂eq
Emissions Indirectes
Compra d'energia per a ús propi



Total d'emissions ABAST 3
14.228 tCO₂eq
Altres Emissions Indirectes
Productes i serveis consumits
(No inclou la categoria 15. Inversions)



Vegeu tots els detalls del càlcul al final de l'apartat

¹Llevat de la categoria 15. Inversions.

02 Mesures d'eficiència ambiental i certificacions

La reducció d'emissions s'aconsegueix amb la implementació de mesures d'eficiència ambiental, el seguiment d'indicadors i la implantació d'un Sistema de Gestió Ambiental i Energètica d'acord amb els requisits que s'estableixen a les normes ISO 14001, ISO 50001 i el reglament europeu EMAS, que ens permet desenvolupar la nostra activitat tenint en compte la protecció de l'entorn.

A més de les Certificacions de CaixaBank¹, altres empreses del grup, com CaixaBank Facilities Management i CaixaBank Tech, també tenen sistemes de gestió ambiental certificats sota el paraigua de l'ISO 14001, i cal destacar que, l'any 2021, 2 centres del BPI també van aconseguir aquesta certificació.

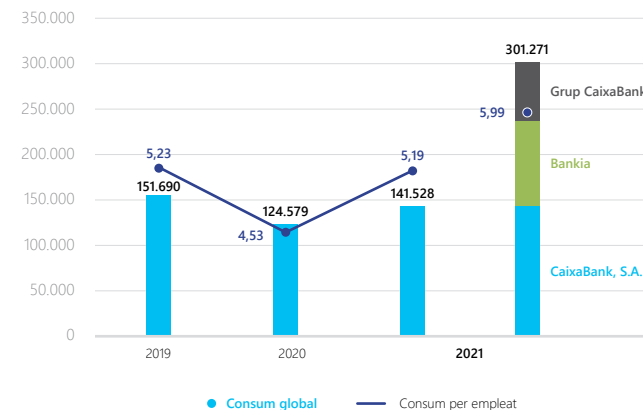


¹ CaixaBank, S.A. té 8 Edificis certificats amb l'ISO 14001, 1 Edifici certificat amb l'ISO 50001 i 1 Edifici certificat amb el Reglament EMAS.

Electricitat

- CaixaBank ha implantat un projecte de domòtica que li permet monitorar el consum d'energia en edificis corporatius i la xarxa d'oficines, avaluar l'estalvi energètic de les mesures implantades i definir noves iniciatives d'eficiència.
- En els últims anys, s'han implantat diverses iniciatives de reducció de consums a la xarxa d'oficines en funció del potencial d'estalvi: substitució de la il·luminació fluorescent per il·luminació LED, substitució d'equips de climatització per equips més eficients, sensors de presència i apagat de llums, interruptors únics d'apagat associats a la connexió d'alarmes, pastilles d'hibernació per a perifèrics, substitució d'equips informàtics, etc.
- Els dos Centres de Processament de Dades (CPD) tenen la certificació LEED, amb categories *silver* i *gold*, respectivament.
- El 2021, el consum d'electricitat s'ha reduït un 6,7% respecte a 2019. No es pren com a referència l'any 2020 per interpretar les dades, respecte al qual hi ha hagut un increment de consums a causa de la singularitat que ha suposat aquesta anualitat com a conseqüència de la COVID en la presencialitat.
- Aquesta reducció ha estat conseqüència tant de les mesures de gestió i estalvi energètic implantades com de les sinergies derivades de la fusió.

>> CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA (MWH)



685
OFICINES
MONITRADES

22
EDIFICIS
CORPORATIUS
MONITRATS

410
STORES
TELEGESTIONADES

99,21%
DE L'ENERGIA
ELÈCTRICA
CONSUMIDA ÉS
D'ORIGEN RENOVABLE
CERTIFICAT
99,3% EL 2020

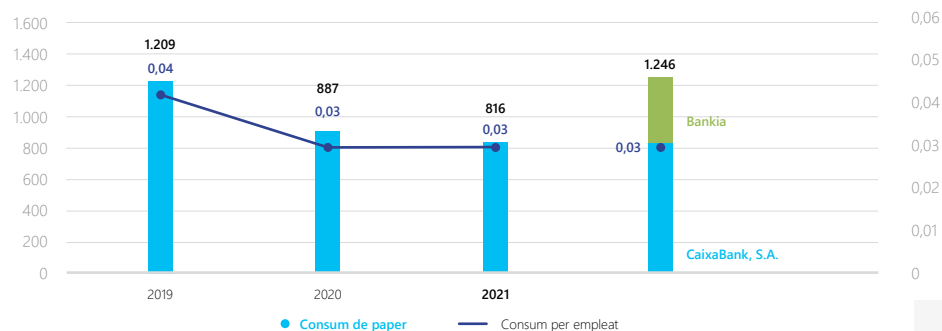
-24,4%
REDUCCIÓ
DEL CONSUM
D'ENERGIA
ELÈCTRICA
DES DE 2015

Paper

S'han implantat diverses iniciatives que han permès reduir el consum de paper en els últims anys:

- El projecte de digitalització permet la signatura digital per al 100% dels processos.
- Els caixers permeten fer-hi ingressos sense sobre i ofereixen l'opció de veure la informació en pantalla i no imprimir el comprovant.
- La facturació es fa per via electrònica.
- S'ha reduït el consum de paper associat a l'enviament de comunicats a clients un 57% des de l'any 2015 (-2,5% respecte a l'annualitat 2020).
- Reducció i centralització d'impressores en equips multifuncionals amb sistema d'identificació d'usuari.
- Aposta per l'ús preferencial del paper reciclat.
- Les publicacions s'elaboren en paper amb certificat FSC i PEFC.

>> CONSUM DE PAPER (A4) (Tones)



96,7%
PAPER RECICLAT RESPECTE AL
TOTAL DE PAPER CONSUMIT
97,5% EL 2020



-8%
REDUCCIÓ DE CONSUM DE
PAPER EL 2021
815.865 KG CONSUMITS



Aigua

- L'aigua utilitzada prové de la xarxa de proveïment, i el seu ús és preferencialment sanitari, fet que no permet reutilitzar-la. Per això, la seva importància com a vector ambiental és relativa. Malgrat això, s'han implementat mesures per reduir-ne el consum, com la substitució de les aixetes tradicionals per aixetes amb flux interromput, i s'han canviat les cisternes dels vàters per unes altres amb menys capacitat i doble polsador de descàrrega.
- En edificis singulars s'han implantat les millors tecnologies per optimitzar el consum d'aigua associat a processos de refrigeració: els Centres de Processament de Dades utilitzen tecnologia *free cooling* sense aigua i, al centre corporatiu de Barcelona, es van substituir les torres de refrigeració evaporatives per torres adiabàtiques, amb un consum d'aigua molt inferior.
- El 2021 s'han consumit 298.413m³ d'aigua, fet que suposa una reducció del consum d'un 6,58% respecte a l'any anterior.

>> CONSUM D'AIGUA (m³)

	2019	2020	2021	2021	
				CaixaBank	Bankia
Consum total (m ³)	312.098	319.439	298.413	298.413	208.434
Consum per empleat (m ³)	12,19	11,64	10,93	11,89	

Residus i economia circular

- La recollida selectiva permet valoritzar els residus i reciclar-los.
- Als edificis corporatius, els residus es comptabilitzen i es gestionen mitjançant gestors autoritzats. Així mateix, les cafeteries dels Serveis Corporatius són centres sense plàstics d'un sol ús.
- A la xarxa d'oficines, s'utilitzen els contenidors de recollida selectiva municipals per als residus no perillosos (paper, plàstic, orgànica i resta) i es gestionen els residus perillosos mitjançant gestors autoritzats a través de les empreses de manteniment (bombetes, gasos refrigerants, residus electrònics, tònners, etc).
- CaixaBank llança campanyes periòdiques de sensibilització de la plantilla per reduir la generació de residus.
- Recollida de targetes obsoletes a la xarxa d'oficines per reciclar-les després.
- Comercialització de targetes fabricades a partir de PVC reciclat i material biodegradable.
- CaixaBank compta amb ReUtilitza'm, un programa que impulsa la donació de material excedent en bon estat per part d'empreses a entitats socials sense ànim de lucre. El programa està obert a clients i, el 2021, s'han donat 15.873 articles, hi han participat 25 empreses (a més de CaixaBank) i se n'han beneficiat 141 entitats.

03 Extensió del compromís ambiental a la cadena de valor

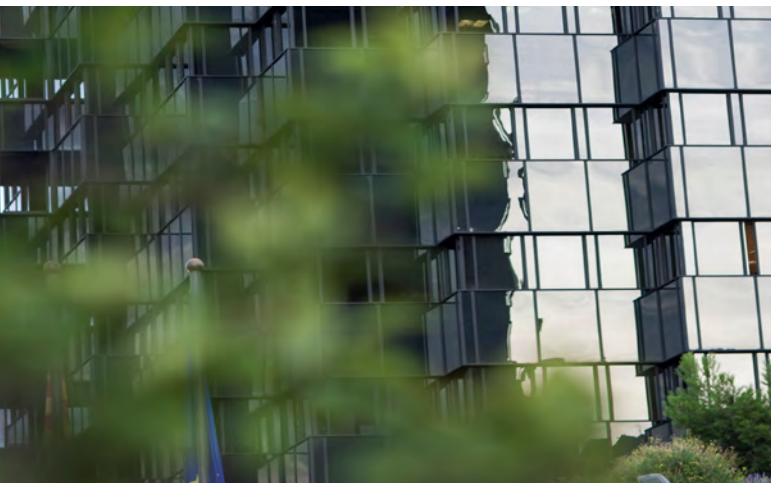
Amb la incorporació de criteris ambientals a l'hora de comprar de productes i contractar serveis, fem extensiu el nostre compromís als proveïdors i afavorim que adoptin mesures per minimitzar l'impacte ambiental de les seves activitats.

El Pla Ambiental de Compres s'ha materialitzat en 24 fitxes de compra i contractació verda.

1. Identificació dels productes i serveis adquirits o contractats amb més impacte ambiental.
2. Elaboració de la proposta de criteris ambientals que cal incloure als plecs de condicions previs a la contractació.
3. Debat i consens dels criteris amb els departaments que fan compres i contractacions.
4. Inclusió dels criteris ambientals als plecs de condicions previs a la contractació.

04 Impuls a la mobilitat sostenible

El Pla de Mobilitat Sostenible de CaixaBank incorpora tant la dimensió interna (organització i persona) com externa (clients i proveïdors), i incorpora una visió de 360 graus sobre la incorporació de mesures que minimitzin l'impacte de les necessitats de desplaçament.



Algunes de les mesures que s'han implantat a l'Entitat són:

- Desplegament d'eines de treball en remot i opcions de comunicació online amb clients que permeten reduir el nombre de desplaçaments.
- Punts de recàrrega de vehicles elèctrics i aparcaments privats de bicicletes en diversos centres corporatius.
- Reducció de la flota de vehicles propis i transició cap al cotxe híbrid.
- Programa de *car-sharing* intern als centres territorials.
- Lliurament de paquets en última milla amb patinet elèctric.
- Inclusió de criteris ambientals de reducció de l'impacte associat a la mobilitat en esdeveniments i viatges.

05 Compromís, transparència i engagement

S'han dut a terme diverses iniciatives amb l'objectiu de fer arribar el compromís ambiental de l'Entitat, tant a nivell intern com extern, i pensat per a tots els públics, com ara la publicació periòdica al Blog de CaixaBank i a les xarxes socials de contingut divulgatiu sobre medi ambient, la formació regulatòria sobre sostenibilitat a tota la plantilla o la sensibilització i conscienciació en matèria de sostenibilitat de tots els *stakeholders* del banc, incloent-hi els infants, amb publicacions com La Lola i la Tortuga.

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

>> EMISSIONS DE GASOS AMB EFECTE D'HIVERNACLE 2021 – GRUP CAIXABANK

Concepte	Font		CaixaBank	Bankia	Total Filials	Grup CaixaBank		
Abast 1	Combustió en fonts mòbils	Vehicles de <i>renting</i>	Benzina	1.297,72	32,68	1.072,17	2.402,57	
			Gasoil	94,47	35,23	1.722,59	1.852,29	
				Híbrid de gasolina	148,23	218,39	37,44	404,07
				Híbrid de gasoil	0,00	0,00	0,35	0,35
	Combustió en fonts fixes	Calderes o equips d'emergència	Gasoil C	126,04	269,34	134,18	529,55	
			Gas Natural	-	784,43	47,66	832,09	
	Fuites de gasos refrigerants	Diversos gasos refrigerants	1.595,50	1.473,09	542,98	3.611,58		
Abast 2	Electricitat adquirida de xarxa	<i>Location-based method</i>	19.530,85	12.868,67	11.149,50	43.549,02		
		<i>Market-based method</i>	279,55	0,00	744,99	1.024,55		
	Electricitat autoconsum		-	-	-	-		
	Aigua de xarxa		117,87	82,33	-	200,20		
	Paper reciclat	Paper ús propi	1.945,42	1.058,61	-	3.004,03		
		Paper ús propi	97,31	3,81	-	101,12		
	Paper verge	Enviaments a clients	2.178,59	-	-	2.178,59		
		Resguards i bobines	139,74	-	-	139,74		
		Libretes bancàries	11,28	-	-	11,28		
	3.1 Compra de béns i serveis		Tònners (<i>laserjet + inkjet</i>)	450,99	111,15	-	562,14	
			Vinils publicitaris	79,37	-	-	79,37	
			Targetes PVC	66,01	-	-	66,01	
		Altres béns	Targetes PVC Reciclat	16,72	-	-	16,72	
			Targetes PLA	2,95	-	-	2,95	
			Bosses de paper	12,67	-	-	12,67	
	3.2 Béns de capital	PC torre	454,03	-	-	454,03		
		Portàtils	1.725,52	-	-	1.725,52		
		Monitors	958,50	-	-	958,50		
		Teclats	70,90	-	-	70,90		
Abast 3	3.3 Combustible i activitats relacionades amb l'energia (no convencional)	Cadena de valor de l'electricitat no renovable	WTT	Electricitat	75,49	0,00	-	75,49
		Transport i distribució de l'electricitat no renovable	T&D	Electricitat	19,67	0,00	-	19,67
	3.5 Generació de residus	Cartutxos de tòner			7,69	100,06	-	107,75
		Residus mesclats de construcció			0,72	-	-	0,72
		Paper			4,37	22,24	-	26,61
		Residus fracció resta			3,91	-	-	3,91
		Suport informàtic			-	91,07	-	91,07
	3.6 Desplaçaments corporatius	Avió			547,90	101,51	-	649,41
		Tren			93,33	39,08	-	132,40
		Cotxes de lloguer			107,78	5,85	-	113,63
		Cotxes de la plantilla			2.603,74	573,38	-	3.177,12
	3.7 Desplaçaments <i>in itinere</i>	A peu			0,00	-	-	0,00
		Bicicleta / bicicleta elèctrica / bicing / patinet / patinet elèctric			0,03	-	-	0,03
		Transport públic ferroviari			30,23	-	-	30,23
		Autobús urbà / interurbà			11,65	-	-	11,65
		Motocicleta			23,03	-	-	23,03
		Automòbil			181,97	-	-	181,97
Total	Abast 1				3.261,97	2.813,16	3.557,37	9.632,51
	Abast 2 (<i>location-based method</i>)				19.530,85	12.868,67	11.149,50	43.549,02
	Abast 2 (<i>market-based method</i>)				279,55	0,00	744,99	1.024,55
	Abast 3				12.039,39	2.189,09	0,00	14.228,48
	Total (<i>location-based method</i>)				34.832,21	17.870,93	14.706,87	67.410,01
	Total (<i>market-based method</i>)				15.580,91	5.002,26	4.302,37	24.885,53

Acció social i voluntariat

El compromís social és un dels actius principals i valor diferencial de CaixaBank, que s'integra a la seva activitat bancària, i que va més enllà d'aquesta, amb solucions que donen resposta a les necessitats de les persones i del món en què vivim.

Els focus d'actuació clau són:

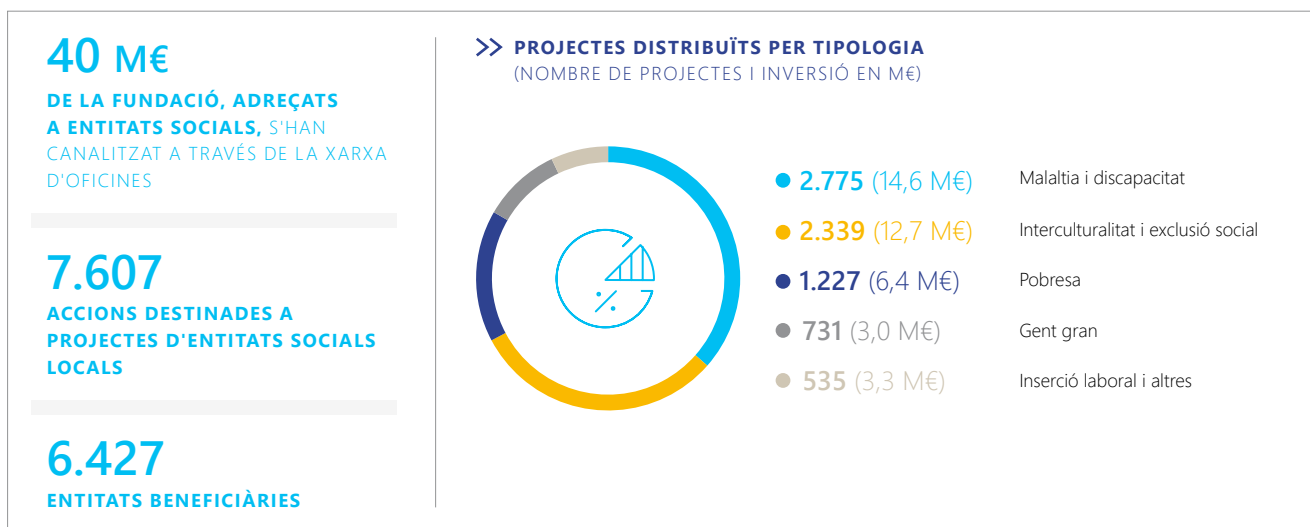
- Desenvolupament local i proximitat:** invertim significativament en les comunitats en què operem.
- Adaptació als canvis del medi ambient:** fomentem iniciatives amb impacte mediambiental positiu i programes que impulsin l'economia circular i la reutilització de materials.
- Promoure el benestar de tothom:** treballar per tal de trencar el cercle de la pobresa oferint suport a especialment a famílies, infants, joves, persones grans i col·lectius vulnerables.
- Crear aliances amb tercers que fomentin el canvi i el compromís socials:** establir aliances estratègiques amb referents del canvi com la Fundació "la Caixa", altres fundacions locals, clients i institucions. Implicant els nostres empleats a través de la cultura corporativa.

El model d'acció social compta amb professionals referents a nivell territorial i a les filials que impulsen iniciatives capil·lars a tot el territori.

Aliança amb la Fundació "la Caixa"

Acció social amb la Fundació "la Caixa"

Gràcies a la seva capil·laritat i la seva proximitat amb les persones, la xarxa d'oficines de CaixaBank és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, gràcies a la qual cosa permet assignar recursos de "la Caixa" amb gran impacte en tots els territoris en què CaixaBank està present.



#CapLlarSenseAliments

En col·laboració amb el Banc d'Aliments i la Fundació "la Caixa".



Lots escolars

En col·laboració amb el programa CaixaProinfancia de la Fundació "la Caixa".



Altres aliances

Convenis amb entitats i fundacions locals

>> CONVOCATÒRIES SOCIALS

2,2 M€

DESTINATS A
CONVOCATÒRIES SOCIALS
AMB FUNDACIONS
LOCALS

505

PROJECTES ALS QUALS
S'HA DONAT SUPORT

>> CONVOCATÒRIES MEDIAMBIENTALS

1,0 M€

DESTINAT A
CONVOCATÒRIES
MEDIAMBIENTALS

78

PROJECTES ALS QUALS
S'HA DONAT SUPORT

>> OCUPABILITAT

Programes ocupacionals per a col·lectius vulnerables
en col·laboració amb:

700.000 €
D'INVERSIÓ



Projectes propis

Plataforma de donatius

Servei gratuït de captació de donatius per a entitats socials.

21 M€
RECAPTATS

255
CAUSES IMPULSADES

159
ENTITATS SOCIALS A LES QUALS
ES DONA SUPORT

Planta el teu projecte

Programa intern d'àmbit nacional per a tots els empleats en actiu de CaixaBank que finalitza el febrer 2022. Els empleats presenten candidatures d'entitats socials en què estan implicats i que, si s'escullen com a finalistes, aconsegueixen suport econòmic per als seus projectes.

600.000 €
D'INVERSIÓ

40
PROJECTES GUANYADORS

ReUtilitza'm

Donació de materials excedents en bon estat.

15.873
ARTICLES DONATS

DELS QUALS:

68%

D'EMPRESSES CLIENTS

32%

DEL GRUP CAIXABANK

159
DONACIONS

141
ENTITATS
BENEFICIÀRIES

L'Arbre dels Somnis

Clients i empleats fan realitat els somnis que infants en situació de vulnerabilitat han demanat a la carta als Reis.

26.412
REGALS DONATS A ESPANYA

3.633
OFICINES PARTICIPANTS A ESPANYA

Voluntariado CaixaBank

A través de l'Associació de Voluntaris de CaixaBank, en col·laboració amb la la Fundació "la Caixa" i MicroBank



4.997
VOLUNTARIS ACTIUS AMB ALMENYS
UNA PARTICIPACIÓ DURANT ELS ÚLTIMS
12 MESOS



5.700
ACCIONS DE VOLUNTARIAT EN ELS ÀMBITS D'EDUCACIÓ
FINANCERA, MENTORING EN AUTOOCUPACIÓ, ACOMPANYAMENT
EN LA LECTURA I DIGITALITZACIÓ, ENTRE D'ALTRES



72.463
HORES DE VOLUNTARIAT



170.133
BENEFICIARIS

Compromís social del BPI

El fort compromís social del BPI es desenvolupa en col·laboració amb la Fundació "la Caixa" en 4 àrees d'activitat: Programes Socials, Recerca i Salut, Cultura i Ciència, Educació i Beques.



Programes socials

>> PREMIS BPI FUNDACIÓ "LA CAIXA"

Cinc Premis que donen suport a projectes d'institucions de solidaritat social per millorar la qualitat de vida de persones en situació de vulnerabilitat social.

Aquest programa va guanyar a la categoria Igualtat i Diversitat, a la 1a edició del Premi Nacional de Sostenibilitat, que organitza el Jornal de Negócios.

4 M€

D'INVERSIÓ
EL 2021

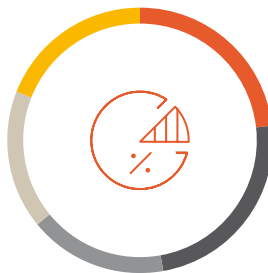
142

PROJECTES ALS
QUALS S'HA
DONAT SUPORT

22.394

BENEFICIARIS

DISTRIBUCIÓ PER TIPOLOGIA
(NOMBRE DE PROJECTES I INVERSIÓ EN M€)



● 33 (0,8 M€)

Formar,
Autonomia per a persones amb discapacitat

● 34 (1 M€)

Sèniors,
Envel·liment actiu i saludable

● 24 (0,7 M€)

Rural,
Accions socials en zones rurals

● 24 (0,7 M€)

Solidari,
Integració laboral i lluita contra l'exclusió

● 27 (0,8 M€)

Infància,
Menors en situació de pobresa

>> INICIATIVA SOLIDÀRIA #TOTSPLEGATS

Per proporcionar ajuda alimentària a les famílies més desafavorides en el context de la crisi que ha provocat la COVID-19, amb el suport del BPI, la Fundació "la Caixa", 9 bancs més i més de 30 empreses.

2,5 M€

DESTINATS A L'ADQUISICIÓ D'ALIMENTS



La distribució d'aquestes ajudes va assegurar-la la *Rede de Emergència Alimentar*, que va posar en marxa *Entrajuda* per donar resposta a l'àmbit nacional

a situacions de necessitat derivades de l'impacte de la pandèmia.

>> INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALITZADA - ISD 2021

Finançat amb 1,2 milions d'euros de la Fundació "la Caixa", la segona edició de l'ISD té com a objectiu donar suport a projectes socials a nivell local a través de les Xarxes Comercials del BPI a tots els districtes i comarques de les Açores i Madeira. Se seleccionen els millors projectes socials locals.

42.217

BENEFICIARIS
DIRECTES

188

PROJECTES

Recerca i salut

El BPI, juntament amb la Fundació "la Caixa", ha cercat donar suport al talent i el desenvolupament progressiu del coneixement científic amb impacte a la Societat.

>> PROGRAMA CAIXAIMPULSE

Té com a objectiu fomentar la transferència de coneixement i tecnologia a la societat i la creació de noves empreses basades en la recerca.

En el marc del Programa, es van llançar els concursos *CaixaResearch Validate e Consolidate* en centres de recerca, universitats i hospitals per promoure la transformació del coneixement científic en l'àmbit de les ciències de la salut i de la vida en productes i empreses generadors de valor per a la societat.

El gener de 2021 es va llançar el concurs anual *CaixaResearch Express* per donar suport a projectes de recerca biomèdica en fase inicial (TRL 1-4).

>> CONCURS CAIXA RESEARCH DE RECERCA I SALUT

El 2021 s'ha llançat la cinquena edició del concurs, que té com a objectiu donar suport a centres de recerca en les àrees de malalties neurodegeneratives, oncològiques, cardiovasculars i infeccioses i tecnologies habilitadores en les àrees temàtiques esmentades anteriorment.



CaixaBank Dualitza

CaixaBank Dualitza ha impulsat la seva activitat a favor de la Formació Professional durant l'any 2021, i ha aconseguit beneficiar 6.489 estudiants de diverses modalitats formatives de FP.

La xifra suposa un èxit per a una organització que ja fa cinc anys que treballa per la FP i que, durant l'últim any, ha vist com passava a comptar amb el suport de l'entitat financera més important del país, CaixaBank.

A més d'aquests 6.500 estudiants, l'activitat que desenvolupa CaixaBank Dualitza també ha arribat a 1.767 docents, 595 centres educatius i 459 empreses.

La major part de les persones o institucions que han participat en alguna de les activitats de Dualitza ho han fet a través de la Convocatòria d'Ajudes, que aquest 2022 celebrarà la seva V edició. La Convocatòria cerca donar suport a projectes de centres educatius de FP que es desenvolupin en col·laboració amb una empresa, per tal d'implicar el mateix alumnat al seu desenvolupament. Amb això se cerca millorar l'aprenentatge de l'estudiant a través de fórmules innovadores, alhora que s'apropen el món empresarial i l'educatiu, dues realitats que es necessiten i es complementen però les trajectòries de les quals acostumen a anar en paral·lel sense arribar a trobar-se.

Però, a més, a l'activitat que duu a terme CaixaBank Dualitza cal esmentar l'impuls d'accions formatives per a docents i jornades en què els professors poden compartir els seus coneixements, que ha ocupat una altra gran part de la feina que s'hi ha fet.

En aquest aspecte, cal destacar el MOOC que s'ha celebrat sobre Aprenentatge Basat en Projectes, que van concloure gairebé un miler de professors.

A més d'això, un any més, CaixaBank Dualitza ha tornat a estar al costat de tots els agents implicats en l'impuls i el desenvolupament de la FP i la seva modalitat dual i ha col·laborat en l'organització de congressos per difondre la Formació Professional a Catalunya, Múrcia, Castella-la Mancha o Castella i Lleó.

Tot plegat, amb l'objectiu que facilitar espais d'intercanvi de coneixement entre els professionals del sector.

Amb aquest objectiu de fomentar el coneixement, CaixaBank Dualitza ha impulsat per segon any consecutiu l'Informe anual de la FP, en què s'intenta fer balanç de tot el que ha passat en aquesta modalitat formativa durant els últims mesos, analitzar-ho de manera cronolò-

gica i establir comparatives que permetin contextualitzar-ho per tal de tenir la millor fotografia general de l'estat de la FP.

Tot això es fa amb les dades de l'Observatori de la FP, una plataforma que reuneix les dades que extreu de fonts oficials de FP, FPE i FP Dual.

A més, durant aquest 2021, va mantenir actiu el treball per l'orientació, una orientació integral que ajuda durant tota la vida laboral i no només durant el període acadèmic.

Prop de 1.500 estudiants s'han beneficiat d'aquestes iniciatives a través de les quals s'ha buscat apropar l'empresa als centres formatius per oferir una imatge real del que suposen en el nostre teixit productiu actualment, i allunyar vells prejudicis que encara arrossegueu una imatge de la FP vinculada únicament a la granota blava.



03

Estat d'Informació no Financera

- Llei 11/2018, d'Informació no Financera i Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats_301
- *Global Reporting Initiative (GRI)*_309
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*_323
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*_326
- Principis de Banca Responsable – UNEP FI_328



Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, taula de continguts

De conformitat amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, CaixaBank presenta a l'Estat d'Informació no Financera, entre altres qüestions, la informació necessària per comprendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup, i l'impacte de la seva activitat pel que fa a qüestions mediambientals i socials, al respecte als drets humans

i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal. El detall següent mostra els requeriments de continguts per divulgar que especifica la Llei i la seva concordança amb els continguts de l'Informe de Gestió Consolidat de 2021.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Descripció del model de negoci i estratègia		
Descripció del model de negoci	Apartat «Model de negoci» Informe de Gestió Consolidat 2021 (IGC 2021) Apartat «CaixaBank 2021 – Impacte a la societat» IGC 2021	102-1 / 102-2
Entorn empresarial i mercats en què opera el Grup	Apartat «Context i perspectives 2022» IGC 2021 Apartat «Model de negoci» IGC 2021	102-3 / 102-4 / 102-6
Organització i estructura	Apartat «Glossari i estructura del Grup – Estructura del Grup» IGC 2021	102-7
Objectius i estratègies	Les prioritats del Pla Estratègic 2019-2021 són la guia per estructurar aquest informe al seu apartat 02 Línies Estratègiques. Al capítol «Estratègia» d'aquest informe es descriu com ha finalitzat el PE 2019-2021, fortament impactat per la crisi de la COVID-19 i la fusió per absorció de Bankia, S.A. En la data de publicació d'aquest informe, l'Entitat treballa per elaborar el nou Pla Estratègic 2022-2024, que es preveu donar a conèixer al mercat, en un acte públic, el maig de 2022.	
Factors i tendències principals que poden afectar l'evolució futura	Apartat «Context i perspectives 2022» IGC 2021	
Descripció de les polítiques que aplica el grup, que inclourà els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloses les mesures que s'han adoptat	Apartat «Gestió del risc» IGC 2021 Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2021 Apartat «Governança de la responsabilitat corporativa» IGC 2021	103 Enfocaments de gestió de cada àmbit dins les dimensions Econòmica, Ambiental i Social
Els resultats de les polítiques, inclosos els indicadors clau que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos	Apartat «Gestió del risc» IGC 2021 Així mateix, els indicadors específics de cada àmbit no financer es detallen a continuació, als apartats successius d'aquesta taula.	Estàndards de la GRI generals o específics de les dimensions Econòmica, Ambiental i Social que s'informen en els blocs següents
Els riscos principals a curt, mitjà i llarg termini vinculats a les activitats del grup. Entre d'altres, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits	Apartat «Gestió del risc» IGC 2021 Apartat «Diàleg amb Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021 Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2021	102-15

Llei 11/2018, de 28 de desembre

Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Resposta directa

Equivalència indicador GRI

Qüestions relatives als drets humans i conducta ètica

Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Apartat «Gestió del risc» IGC 2021 Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2021 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Avaluació de drets humans i No discriminació 102-16 / 102-17
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021 Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2021	406-1
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021 Apartat «Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2021	407-1
L'eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de No discriminació 406-1
L'eliminació del treball forçós o obligatori i l'abolició efectiva del treball infantil	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021	408-1 / 409-1
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2021 Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta i compliment» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Anticorrupció 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2021 Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta i compliment» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Anticorrupció 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021	413-1
Subcontractació i proveïdors: la inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental; sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Pràctiques d'adquisició i Avaluació ambiental i social de proveïdors 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

Llei 11/2018, de 28 de desembre

Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Resposta directa

Equivalència indicador GRI

Qüestions mediambientals

Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Negoci sostenible» IGC 2021	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental 201-2
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la salut i la seguretat	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Negoci sostenible» IGC 2021	201-2
Aplicació del principi de precaució	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Negoci sostenible» IGC 2021	102-11
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	Ateses les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes ni sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental durant el 2021	307-1
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminació lumínica	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Emissions / Biodiversitat
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització i altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Efluent i residus
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021	303-5
Consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Materials 301-1 / 301-2
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables	Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Energia 302-1

Llei 11/2018, de 28 de desembre

Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Resposta directa

Equivalència indicador GRI

Qüestions mediambientals

Els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i els serveis que produeix	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Emissions 305-1 / 305-2
Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Negoci sostenible» IGC 2021	201-2
Les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest fi	Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Emissions
Protecció de la biodiversitat	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió de Biodiversitat
Impactes que han causat les activitats o operacions en àrees protegides	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	304-2

Qüestions socials i relatives al personal

Diàleg amb les comunitats locals i mesures adoptades per garantir la protecció i el desenvolupament d'aquestes comunitats. Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals	Apartat «Materialitat» IGC 2021 Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2021	102-43
Mesures adoptades per promoure l'ocupació. Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local. Impacte de la societat en les poblacions locals i en el territori	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Comunitats locals i Impactes econòmics indirectes 203-1 / 413-1
Accions d'associació i patrocini	Apartat «Context regulatori» IGC 2021 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa – Aliances i adhesions» IGC 2021	102-12 / 102-13
Polítiques contra tota mena de discriminació i gestió de la diversitat. Mesures per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació

Llei 11/2018, de 28 de desembre

Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Resposta directa

Equivalència indicador GRI

Qüestions socials i relatives al personal

<p>Plans d'igualtat, mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat</p>	<p>Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021 Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2021 Apartat «Inclusió financera – Banca propera i accessible» IGC 2021 Apartat «Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat» IGC 2021</p>	<p>103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació</p>
<p>Diàleg social: (i) Procediments per informar i consultar el personal i negociar-hi (ii) Mecanismes i procediments que té l'empresa per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació (Llei 5/2021, per la qual es modifica el text refós de la Llei de Societats de Capital)</p>	<p>Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2021 Apartat «Materialitat» IGC 2021</p>	<p>103 Enfocament de gestió de Relacions treballador-empresa</p>
<p>Nombre total d'empleats distribuïts per sexe, edat, país, classificació professional i tipologia de contracte</p>	<p>Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa – Taula: Perfil dels empleats del Grup CaixaBank» IGC 2021 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat generacional en xifres» IGC 2021 Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2021 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021</p>	<p>103 Enfocament de gestió d'Ocupació 102-8 / 405-1</p>
<p>Mitjana anual de contractes indefinits, temporals i a temps parcial, desglossats per sexe, edat i classificació professional</p>	<p>Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, l'indicador de mitjana anual no és gaire diferent del de nombre d'empleats a tancament d'exercici.</p>	<p>102-8 / 405-1</p>
<p>Remuneracions mitjanes i la seva evolució, desagregades per sexe, edat i classificació professional</p>	<p>Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat generacional en xifres» IGC 2021 Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2021</p>	<p>103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 405-2</p>
<p>Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional</p>	<p>Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat generacional en xifres» IGC 2021 Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2021</p>	<p>401-1</p>

Llei 11/2018, de 28 de desembre

Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Resposta directa

Equivalència indicador GRI

Qüestions socials i relatives al personal

Bretxa salarial	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 405-2
Remuneració mitjana dels Consellers i Directius, per sexe	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2021	103 Enfocament de gestió d'Ocupació
Nombre de treballadors amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional» IGC 2021	405-1
Organització del temps de treball	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Ocupació
Nombre d'hores d'absentisme	Apartat «Experiència de l'empleat – Taules: Entorn laboral en xifres» IGC 2021	403-9
Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors	Apartat «Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Ocupació
Condicions de salut i seguretat en el treball	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2021	Enfocament de Gestió de Salut i Seguretat a la feina 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, desagregats per sexe	Apartat «Experiència de l'empleat – Taules: Entorn laboral en xifres» IGC 2021	403-9
Tipus de malalties professionals i desagregades per sexe	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament, per part dels treballadors, de cap de les malalties professionals catalogades.	403-10

Llei 11/2018, de 28 de desembre

Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Resposta directa

Equivalència indicador GRI

Qüestions socials i relatives al personal

Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Apartat «Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2021	102-41
Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina	Apartat «Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2021	403-4
Polítiques implantades en el camp de la formació	Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament del potencial» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Formació i ensenyament
	Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Formació contínua» IGC 2021	404-2
Total d'hores de formació per categoria professional	Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2021	404-1
Protocols per a la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional» IGC 2021	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació
	Apartat «Inclusió financera – Banca propera i accessible» IGC 2021	

Altra informació

Sistemes de reclamació a disposició dels clients	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Clients» IGC 2021	103 Enfocament de Gestió de Màrqueting i etiquetatge i Privacitat del client
Nombre de queixes rebudes per part dels clients i resolució d'aquestes	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Clients – Servei d'Atenció al Client» IGC 2021	103 Enfocament de Gestió de Màrqueting i etiquetatge i Privacitat del client 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Mesures per a la salut i la seguretat dels clients	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	03 Enfocament de Gestió Salut i Seguretat en clients
Import dels beneficis obtinguts país per país	Apartat «Transparència fiscal – Tributs propis i recaptats de tercers el 2020 i 2021	103 Enfocament de gestió d'Accompliment econòmic 201-1
Import dels impostos sobre beneficis pagats	Apartat «Transparència fiscal – Tributs propis i recaptats de tercers el 2020 i 2021	201-1 / 207-4
Import de les subvencions rebudes	Annex 5.F dels Comptes Anuals Consolidats 2021 adjunts	201-4

Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats C2021/4987

Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Resposta directa

Proporció en actius totals d'exposicions a activitats econòmiques elegibles segons la Taxonomia

Apartat «Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic – Taxonomia» IGC 2021
Apartat «Glossari – Informació no financera – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats» IGC 2021

Proporció en actius totals d'exposicions a activitats econòmiques no elegibles segons la Taxonomia

Apartat «Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic – Taxonomia» IGC 2021
Apartat «Glossari – Informació no financera – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats» IGC 2021

Proporció en actius totals d'exposicions a administracions centrals, bancs centrals i emissors supranacionals

Apartat «Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic – Taxonomia» IGC 2021
Apartat «Glossari – Informació no financera – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats» IGC 2021

Proporció en actius totals d'exposicions a derivats

Apartat «Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic – Taxonomia» IGC 2021
Apartat «Glossari – Informació no financera – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats» IGC 2021

Proporció en actius totals d'exposicions a societats que no estan obligades a publicar informació no financera de conformitat amb l'article 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD)

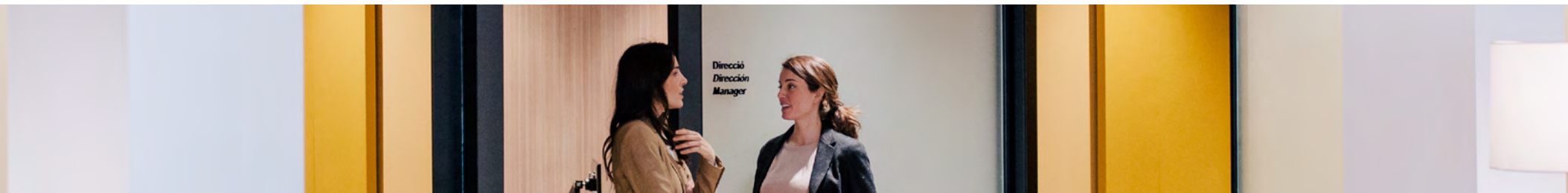
Apartat «Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic – Taxonomia» IGC 2021
Apartat «Glossari – Informació no financera – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats» IGC 2021

Proporció en actius totals de la cartera de negociació

Apartat «Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic – Taxonomia» IGC 2021
Apartat «Glossari – Informació no financera – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats» IGC 2021

Proporció en actius totals dels préstecs interbancaris a la vista

Apartat «Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic – Taxonomia» IGC 2021
Apartat «Glossari – Informació no financera – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats» IGC 2021



Global Reporting Initiative (GRI)

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
>> GRI 102: CONTINGUTS GENERALS		
	102-1 Nom de l'organització	Nota 1.1 Comptes Anuals Consolidats 2021 (CAC 2021)
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	Apartat «Model de Negoci» Informe de Gestió Consolidat 2021 (IGC 2021) Apartat «Solucions a clients» IGC 2021
	102-3 Ubicació de la seu	Nota 1.1 CAC 2021
	102-4 Ubicació de les operacions	Apartat «Model de Negoci» IGC 2021
	102-5 Propietat i forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2021 Apartat «La Propietat – Capital social / Accionistes significatius / Detall de la participació indirecta» IGC 2021
	102-6 Mercats servits	Apartat «Model de Negoci» IGC 2021
	102-7 Mida de l'organització	Apartat «CaixaBank el 2021» IGC 2021 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2021
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa» IGC 2021
	102-9 Cadena de subministrament	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Apartat «Fets rellevants i significatius de l'exercici» IGC 2021 Nota 1.9 CAC 2021
	102-11 Principi o enfocament de precaució	Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2021 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021
	102-12 Iniciatives externes	Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa – Adhesions i aliances» IGC 2021 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Adhesions a principis nacionals i internacionals de foment de la diversitat» IGC 2021
	102-13 Afiliació a associacions	Apartat «Context Regulatori» IGC 2021
	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Apartats «Carta del President» i «Carta del Conseller Delegat» IGC 2021
	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Apartat «Context econòmic i perspectives» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc» IGC 2021

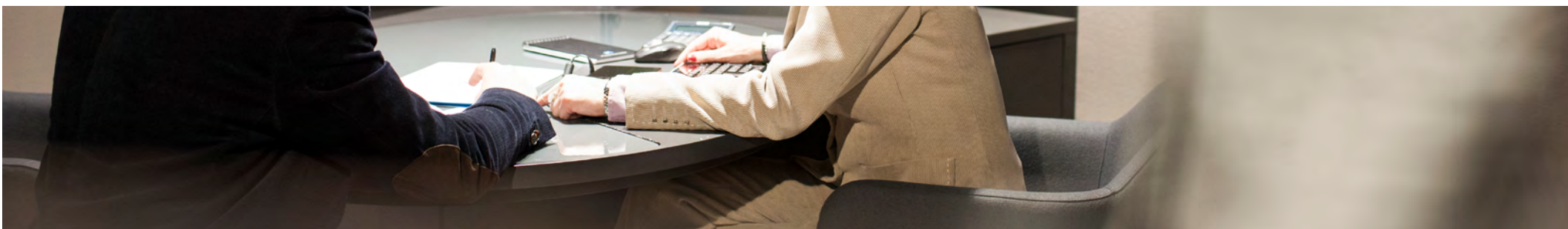
Perfil de l'organització

Estratègia

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
Ètica i integritat	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2021
	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021
	102-18 Estructura de governança	Apartat «L'Administració – Junta General d'Accionistes / El Consell d'Administració» IGC 2021 Apartat «Alta Direcció – El Comitè de Direcció» IGC 2021
	102-19 Delegació d'autoritat	Apartat «L'Administració – Junta General d'Accionistes / El Consell d'Administració» IGC 2021 Apartat «Alta Direcció – El Comitè de Direcció» IGC 2021 Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021
	102-20 Responsabilitat a nivell executiu de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Alt Direcció – Principals Comitès» IGC 2021 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2021 Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2021
	102-21 Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Materialitat» IGC 2021 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa – Reputació» IGC 2021 Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2021
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2021
	102-23 President del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2021
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament» IGC 2021
	102-25 Conflictos d'interessos	Apartat «Govern Corporatiu – Millors pràctiques de Bon Govern» IGC 2021 Apartat «La Propietat – Estructura accionarial» IGC 2021
Governança	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2021 Apartat «Alta Direcció» IGC 2021 Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2021
	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2021
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Apartat «L'Administració – Formació del Consell d'Administració / Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament / Avaluació del Consell» IGC 2021
	102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2021 Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2021

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	Apartat «Gestió del Risc» IGC 2021
	102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «L'Administració – El Consell d'Administració» IGC 2021 Apartat «Alta Direcció – Principals Comitès» IGC 2021
	102-32 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	La Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital s'encarrega de preparar i coordinar l'IGC de l'exercici 2021, que inclou l'Estat d'Informació No Financera. Aquest informe el revisen posteriorment el Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, la Comissió d'Auditoria i Control i el Consell d'Administració de l'Entitat, aquest últim amb la responsabilitat de formular l'Estat d'Informació No Financera, que agrupa els requeriments regulatoris d'informació i la que es determina rellevant partint d'Estudi de Materialitat.
	102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	Apartat «L'Administració» IGC 2021 Apartat «Alta Direcció» IGC 2021
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	No hi ha preocupacions crítiques durant el curs de l'exercici 2021
	102-35 Polítiques de remuneració	Apartat «Remuneració» IGC 2021
	102-36 Procés per determinar la remuneració	Apartat «Remuneració» IGC 2021
	102-37 Relació dels grups d'interès en la remuneració	Apartat «L'Administració – Junta General d'Accionistes» IGC 2021
Governança	102-38 Ràtio de compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2021 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2021 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021
	102-40 Llista de grups d'interès	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2021 Principis de la Política corporativa de Sostenibilitat / Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.1)
	102-41 Acords de negociació col·lectiva	Apartat «Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2021
	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	La identificació i la selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjançant l'anàlisi i la reflexió interna de l'equip directiu. L'Entitat revisa de manera contínua els grups d'interès identificats i els processos actius d'escolta, de diàleg i de seguiment d'aquests grups per conèixer i satisfer les seves expectatives i necessitats
	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Apartat «Materialitat» IGC 2021 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat – Índex Global de Reputació» IGC 2021 Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2021 Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa – Pla de Cultura Corporativa – Escolta activa» IGC 2021
	102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	Apartat «Materialitat» IGC 2021

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2021
	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Apartat «Materialitat» IGC 2021
	102-47 Llista de temes materials	Apartat «Materialitat» IGC 2021
	102-48 Reexpressió de la informació	El 2021 la fusió per absorció de Bankia, S.A. per part de CaixaBank, S.A. afecta l'evolució de la majoria d'indicadors a causa de la nova mida de l'Entitat. La informació no financera de 2020 no es reexpressarà, sense perjudici que es puguin presentar, en alguns casos, dades agregades de CaixaBank i Bankia de 2020 quan aportin valor per interpretar correctament la informació.
	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	El 2021, a la llista de temes materials no hi ha hagut canvis significatius respecte als períodes objecte d'informes anteriors.
Pràctiques per a l'elaboració d'informes	102-50 Període objecte de l'informe	Exercici 2021
	102-51 Data de l'últim informe	L'Informe de Gestió Consolidat de l'exercici 2020, que està elaborat segons el marc dels estàndards GRI i incorporant-hi els continguts que requereix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, es va registrar a la CNMV el febrer de 2021
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes, inversors institucionals o mitjans, disponibles al web corporatiu (investors@caixabank.com>, accionista@caixabank.com>)
	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	Apartat «Materialitat – Criteris i abast de l'Informe» IGC 2021
	102-55 Índex de continguts GRI	Apartat «Estat d'informació No Financera – Global Reporting Initiative (GRI)» IGC 2021
	102-56 Verificació externa	Apartat «Informe de Verificació Independent» IGC 2021



Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
>> TEMES MATERIALS		
Tema material: Conducta íntegra, responsable i sostenible		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta i compliment / Reputacional» IGC 2021 Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021
GRI 205: Anticorrupció	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta i compliment» IGC 2021 Apartat «Canal de consultes i denúncies» IGC 2021
	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Apartat «Ètica i integritat – Mesures per fer efectiu el compliment de les polítiques» IGC 2021
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	Apartat «Canal de consultes i denúncies» IGC 2021
GRI 206: Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolistes i contra la lliure competència	Durant el 2021 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria.
GRI 207: Impostos	207-1 Enfocament tributari	Apartat «Transparència fiscal» IGC 2021
	207-2 Govern, control i gestió dels riscos tributaris	Apartat «Transparència fiscal» IGC 2021
	207-3 Participació dels grups d'interès i gestió de les consultes relacionades amb la tributació	Apartat «Transparència fiscal» IGC 2021
	207-4 Informe per país	Apartat «Transparència fiscal» IGC 2021
GRI 412: Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	Apartat «Ètica i integritat – Drets Humans» IGC 2021
	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021
	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
GRI 415: Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	Apartat «Ètica i integritat» IGC 2021 Apartat «Context regulatori» IGC 2021
GRI 419: Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i de les normatives en els àmbits social i econòmic	Nota 23.3 CAC. Sanció CNMV – Rebut acord d'iniciació d'expedient sancionador per l'incompliment de l'Entitat de seu deure vigilància i control en la distribució de bons estructurats, cosa que pot suposar la comissió de dues infraccions greus de la LMV.

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
Tema material: Solidesa del balanç i rendibilitat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió de risc – Riscos del model de negoci» IGC 2021 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió de risc – Riscos del model de negoci» IGC 2021 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2021
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Apartat «CaixaBank el 2021 – Impacte a la societat» IGC 2021 / Apartat «Transparència fiscal – Tributs que gestiona el Grup CaixaBank i import» IGC 2021
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021
	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	Nota 23.1 CAC 2021
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Annex 5.F CAC 2021
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-1 Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Apartat «CaixaBank el 2021 – Impacte a la societat» IGC 2021 / Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	Apartat «CaixaBank el 2021 – Impacte a la societat» IGC 2021 / Apartat «Inclusió financera» IGC 2021 Apartat «Estratègia mediambiental – Negoci sostenible» IGC 2021
Tema material: Ciberseguretat i protecció de dades		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió de riscos – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2021 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió de riscos – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2021 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió de riscos – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2021 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2021
GRI 418: Privadesa del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i pèrdua de dades de client	Durant el 2021 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria. Es mantenen els que ja s'havien iniciat el 2020: AEPD – Sanció contra CaixaBank (6 M€); AEPD – Sanció contra Bankia (2,1 M€).

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
Tema material: Bones pràctiques de govern corporatiu i compliment		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Millors pràctiques de Bon Govern» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Millors pràctiques de Bon Govern» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Millors pràctiques de Bon Govern» IGC 2021
Tema material: Gestió dels riscos financers i no financers		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió del risc» IGC 2021 Nota 3 CAC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió del risc» IGC 2021 Nota 3 CAC 2021
Tema material: Comercialització responsable		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2021
Tema material: Visió a llarg termini i anticipació al canvi		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Context i perspectives 2022» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Context i perspectives 2022» IGC 2021 Apartat «Gestió del Risc» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Context i perspectives 2022» IGC 2021
Tema material: Comunicació clara i transparent		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Fiabilitat de la informació» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Fiabilitat de la informació» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Fiabilitat de la informació» IGC 2021

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Apartat «Comercialització i comunicació responsables» IGC 2021
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2021 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria.
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Durant el 2021 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria.
Tema material: Servei pròxim i assessorament especialitzat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Model de negoci» IGC 2021 Apartat «Ofereir la millor experiència al client» IGC 2021 Apartat «Inclusió Financera – Banca propera i accessible» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Model de negoci» IGC 2021 Apartat «Ofereir la millor experiència al client» IGC 2021 Apartat «Inclusió Financera – Banca propera i accessible» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Model de negoci» IGC 2021 Apartat «Ofereir la millor experiència al client» IGC 2021 Apartat «Inclusió Financera – Banca propera i accessible» IGC 2021
Indicador propi: Índex d'Experiència del Client (IEX) – Global	Mesurament de l'experiència del client partint de la definició detallada a l'Apartat «Glossari i estructura del Grup – Informació No Financera» IGC 2021	Apartat «Experiència del client i qualitat» IGC 2021
Tema material: Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta» IGC 2021 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta» IGC 2021 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Conducta» IGC 2021 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021
Tema material: Gestió del talent i desenvolupament professional		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2021

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
GRI 401: Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	En termes generals, no hi ha diferències en el gaudi dels beneficis socials amb motiu de la modalitat contractual de l'empleat, per bé que és cert que, a alguns, només s'hi pot accedir si es compleixen certs requisits
	401-3 Permís parental	Apartat «Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat» IGC 2021
GRI 402: Relacions treballador-empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	En el curs de l'exercici 2021 s'han respectat els terminis que estableix la normativa laboral vigent per als diversos supòsits.
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Formació contínua» IGC 2021
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2021
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i del desenvolupament professional	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2021
GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	407-1 Operacions i proveïdors el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva dels quals podria estar en risc	Apartat «Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2021 Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
	Tema material: Solucions financeres per a persones amb dificultats econòmiques / Inversió amb impacte social i microfinances	
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
Indicador propi: Habitatge social	Cartera d'habitatges propietat del Grup en què es té en compte la situació de vulnerabilitat de l'arrendador per establir les condicions del lloguer	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
Tema material: Seguretat, salut i benestar dels empleats		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2021

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
GRI 403: Salut i seguretat a la feina	403-1 Enfocament de gestió del sistema de salut i seguretat	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2021
	403-2 Identificació i avaluació dels riscos i investigació d'incidents	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2021
	403-3 Serveis de salut laboral	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2021
	403-4 Participació, consulta i comunicació amb els treballadors sobre salut i seguretat a la feina	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2021
	403-5 Formació a treballadors en salut i seguretat laboral	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2021
	403-6 Promoció de la salut dels treballadors	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2021
	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes sobre la salut i la seguretat a la feina directament relacionats amb les relacions laborals	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2021
	403-8 Treballadors coberts per un sistema de salut i seguretat ocupacional	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2021
	403-9 Accidents relacionats amb la feina	Apartat «Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Entorn laboral en xifres» IGC 2021
	403-10 Malalties relacionades amb la feina	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament, per part dels treballadors, de cap de les malalties professionals catalogades.
Tema material: Innovació tecnològica i desenvolupament de nous productes i serveis		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2021 Apartat «Solucions a clients» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2021 Apartat «Solucions a clients» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2021 Apartat «Gestió del risc – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2021 Apartat «Solucions a clients» IGC 2021
Tema material: Diversitat, igualtat i conciliació		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Apartat «Govern Corporatiu – L'Administració – Diversitat al Consell d'Administració» IGC 2021 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2021
Tema material: Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació "la Caixa"		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021
GRI 413: Comunitats locals	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius – reals o potencials – en les comunitats locals	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021
Tema material: Proximitat i accessibilitat dels canals comercials		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
Indicador propi: Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi	Percentatge de població a Espanya al municipi de la qual hi ha una oficina de CaixaBank (oficina Retail o finestreta dependent)	Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
Tema material: Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Solucions a clients» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Solucions a clients» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Solucions a clients» IGC 2021
Tema material: Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Negoci sostenible» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Negoci sostenible» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Estratègia mediambiental – Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Negoci sostenible» IGC 2021

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
GRI 307: Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2021
Indicador propi: Percentatge d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni sobre instruments financers	Quocient entre l'exposició creditícia, la renda fixa i la renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments financers del Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden contenir un mix de generació d'energia que inclogui energies renovables. Mètrica alineada amb el TCFD.	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2021
Tema material: Productes i serveis d'inversió i finançament verd		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Estratègia mediambiental – Negoci sostenible» IGC 2021 Apartat «Inversió Socialment Responsable» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Estratègia mediambiental – Negoci sostenible» IGC 2021 Apartat «Inversió Socialment Responsable» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Estratègia mediambiental – Negoci sostenible» IGC 2021 Apartat «Inversió Socialment Responsable» IGC 2021
Tema material: Gestió responsable i contractació transparent de proveïdors		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
GRI 204: Pràctiques d'adquisició	204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
GRI 308: Avaluació ambiental dels proveïdors	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i de selecció d'acord amb els criteris ambientals	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
	308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors	414-1 Percentatge de nous proveïdors avaluats i seleccionats d'acord amb els criteris socials	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021
	414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès – Proveïdors» IGC 2021

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
Tema material: Cultura de treball àgil i col·laborativa		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Cultura Corporativa» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Cultura Corporativa» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Cultura Corporativa» IGC 2021
Tema material: Educació financera		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Inclusió financera – Cultura financera» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Inclusió financera – Cultura financera» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Inclusió financera – Cultura financera» IGC 2021
Tema material: Gestió mediambiental i petjada de carboni		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021
GRI 302: Energia	302-1 Consum energètic dins de l'organització	Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021
	302-2 Consum energètic fora de l'organització	Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021
	302-4 Reducció del consum energètic	Apartat «Estratègia mediambiental – Pla de Gestió Ambiental» IGC 2021
	302-5 Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	Tenint en compte l'activitat financera del Grup CaixaBank, aquest indicador no s'escau

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2021 / Referència / Resposta directa
	305-1 Emissions directes de GEI (abast 1)	Apartat «Estratègia mediambiental – Petjada de Carboni» IGC 2021
	305-2 Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)	Apartat «Estratègia mediambiental – Petjada de Carboni» IGC 2021
	305-3 Altres emissions indirectes de GEI (abast 3)	Apartat «Estratègia mediambiental – Petjada de Carboni» IGC 2021
GRI 305: Emissions	305-4 Intensitat de les emissions de GEI	Apartat «Estratègia mediambiental – Petjada de Carboni» IGC 2021
	305-5 Reducció de les emissions de GEI	Apartat «Estratègia mediambiental – Petjada de Carboni» IGC 2021
	305-6 Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)	Tenint en compte l'activitat financera del Grup CaixaBank, aquest indicador no s'escau
	305-7 Òxids de nitrogen (NOx), òxids de sofre (SOx) i altres emissions significatives a l'aire	Tenint en compte l'activitat financera del Grup CaixaBank, aquest indicador no s'escau
Tema material: Voluntariat corporatiu		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2021







Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El 2021, CaixaBank incorpora, per primera vegada, el marc del SASB dins de la seva estructura de reporting corporatiu. Fent-ho, es busca aconseguir mostrar més transparència i facilitar la comparabilitat en l'àmbit de la informació de sostenibilitat.

CaixaBank, seguint la seva activitat principal de proveïdor de productes i serveis financers a clients detallistes, dona resposta a l'estàndard sectorial de Bancs comercials. En els propers exercicis, afegirà altres estàndards sectorials que permetin obtenir un mapa més complet de les activitats del Grup, i es desenvoluparà la definició i els càlculs de les mètriques associades.

Tema material	Mètriques del SASB	Codi	Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2021 (IGC 2021) / Altres referències / Resposta directa
Ciberseguretat	(1) Nombre d'incidents (2) Percentatge d'informació personal identificable (3) Nombre de titulars afectats	FN-CB-230a.1	<p>Al Grup CaixaBank no hi ha hagut, ni en l'exercici 2021 ni en els dos anteriors, cap ciberincident relacionat amb la ciberseguretat que impliqui fugues d'informació personal identificable. Conseqüentment cap client no ha sofert cap dany derivat d'una fuga d'informació per atacs als sistemes informàtics de CaixaBank.</p> <p>Respecte a altres tipus d'incidents derivats de l'exposició d'informació de clients en casos de phishing o males pràctiques per part d'empleats CaixaBank, el Grup intenta minimitzar-ne la ocurrència i mitigar-ne els impactes a través d'accions de formació contínua, comunicació i reforç dels seus digitals amb les tecnologies més avançades, com la intel·ligència artificial.</p> <p>Adicionalment, cal destacar el fet que el banc manté una pòlissa d'assegurança per afrontar certes despeses derivades que hi pugui haver com a conseqüència d'un ciberincident.</p>
	Descripció de l'enfocament per identificar i abordar els riscos per a la seguretat de les dades	FN-CB-230a.2	<p> Vegeu-ne més detalls a l'Apartat «Gestió de riscos – Risc operacional i reputacional – Tecnològic» IGC 2021</p> <p> Vegeu-ne més detalls a l'Apartat «Ciberseguretat» IGC 2021</p>
Inclusió Financera i Desenvolupament de Capacitats	(1) Nombre i (2) import dels préstecs pendents qualificats per a programes destinats a fomentar el desenvolupament de petites empreses i comunitats	FN-CB-240a.1	<p>CaixaBank centra la seva activitat en la banca detallista, amb un enfocament de proximitat i d'impacte a la Societat en què opera. A 31 de desembre de 2021, la seva cartera de préstecs a la clientela (342.368 M€) es caracteritza per la seva granularitat: moltes operacions de petit import destinades a particulars (51 %). Un 16 % de la cartera es destina a pimes i empresaris individuals (55.776 M€).</p> <p>Vegeu més detalls de la cartera de crèdit a la Nota 3. Gestió del Risc dels Comptes Anuals Consolidats de 2021 del Grup CaixaBank</p> <p>Cal destacar dos àmbits específics que comparteixen un objectiu clar d'impacte a la comunitat: d'una banda, l'emissió de bons socials per finançar determinades operacions de crèdit a clients que contribueixin als objectius dels ODS i, de l'altra, l'activitat de MicroBank, el banc social del Grup CaixaBank, amb un catàleg de productes específics per als col·lectius més vulnerables de la societat.</p> <p>Des de 2019, CaixaBank ha emès 4 bons socials, per un total de 4.000 M€, vinculats als ODS 1, 3, 4 i 8. Els fons que s'han rebut es destinen a finançar:</p> <p>(i) crèdits atorgats a clients autònoms, microempreses, petites empreses i pimes a les zones més desfavorides d'Espanya (3.831 M€ i 58.635 operacions); (ii) al finançament atorgat el 2020, amb origen al Reial Decret Llei 8/2020, de 8 d'abril, de mesures anti-COVID, amb la finalitat de mitigar les conseqüències econòmiques i socials derivades de la pandèmia (2.080 M€ i 23.925 operacions); (iii) finançar préstecs que concedeixi MicroBank a famílies amb ingressos limitats (el límit s'estableix en 3 vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) (972 M€ i 239.928 operacions), i; (iv) a projectes destinats a impulsar l'educació i proporcionar serveis bàsics en l'àmbit sanitari (158 M€ i 11 operacions). Les dades de la cartera elegible dels bons socials són, a 31 de març de 2021.</p> <p> Vegeu-ne més detalls a l'Informe d'Impacte de Bons Socials, que es va publicar al web corporatiu el desembre de 2021, i a l'Apartat «Inclusió Financera – Bons ODS» IGC 2021</p> <p>A 31 de desembre de 2021, el saldo viu de la cartera de MicroBank arriba a 2.075 M€, 632 M€ dels quals corresponen a finançament a emprenedors i microempreses, amb menys de 10 empleats i amb una facturació no superior a dos milions d'euros anuals que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.</p> <p> Vegeu-ne més detalls a l'Apartat «Inclusió Financera – MicroBank» IGC 2021</p>

Tema material	Mètriques del SASB	Codi	Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2021 (IGC 2021) / Altres referències / Resposta directa
Inclusió Financera i Desenvolupament de Capacitats	(1) Nombre i (2) import dels préstecs vençuts i no meritats que s'han concedit a programes destinats a promoure el desenvolupament de petites empreses i comunitats	FN-CB-240a.2	<p>La ràtio de morositat del Grup CaixaBank, a 31 de desembre de 2021, és del 3,6 %.</p> <p>Per a la cartera de MicroBank, la ràtio d'Acumulat de fallits sobre el capital vençut a 31 de desembre de 2021 és del 6,07 %.</p> <p>Vegeu més detalls sobre impagaments als Comptes Anuals Consolidats del Grup (Nota 3). Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit</p>
	Nombre de comptes sense despeses per a clients detallistes no bancaritzats o amb accés restringit als serveis bancaris	FN-CB-240a.3	<p>A les geografies en què opera principalment CaixaBank, Espanya i Portugal, el grau de bancarització de la societat és molt elevat: supera el 90 % (tant a Espanya com a Portugal, dades del Banc Mundial, 2017). Per aquest motiu, s'assimila el col·lectiu no bancaritzat als col·lectius vulnerables amb dificultats d'accés als serveis bancaris.</p> <p>CaixaBank ofereix dos productes pensats específicament per a aquests col·lectius, amb l'objectiu clar de facilitar l'accés de tothom als serveis financers, el compte social i el compte inserció.</p> <p>El compte social consisteix en un dipòsit a la vista gratuït + accés gratuït a serveis financers bàsics, adreçat a persones en risc d'exclusió (particulars perceptors de: Ingress Mínim Vital, Renda Garantida de les comunitats que les identifiquen, segons els requisits del bo social elèctric), que no poden accedir als requisits de vinculació per obtenir la gratuïtat dels serveis.</p> <p>El compte inserció consisteix en un compte, una targeta de dèbit i accés als serveis de banca digital de CaixaBankNow amb algunes limitacions operatives, però de manera gratuïta. S'adreça a particulars sense accés a la bancarització per procedència de jurisdiccions de risc i per no acreditació d'ingressos.</p> <p>A 31 de desembre de 2021, el total de comptes socials i comptes d'inserció puja a 211.432, amb un creixement de més del 40 % respecte al 2020.</p>
	Nombre de participants en iniciatives d'educació financera per a clients sense bancaritzar, o amb poca cobertura bancària	FN-CB-240a.4	<p>Per a CaixaBank, l'educació financera és un element clau perquè els nostres clients i la societat en general arribin a nivells raonables de benestar financer. És per això que implementa diverses iniciatives en l'àmbit de l'educació financera, específiques per a cada segment, així com iniciatives amb àmplia difusió als mitjans amb l'objectiu de millorar el coneixement financer de totes persones.</p> <p>A través del programa de Voluntariat de CaixaBank es fan xerrades i tallers de finances bàsics, en format presencial i digital, adreçats a als col·lectius més vulnerables. El 2021, hi han assistit més de 6.800 persones (5.069 adults en risc d'exclusió i 1.806 persones amb discapacitat). Addicionalment, s'han fet xerrades i tallers per a joves i altres col·lectius, amb un total de 19.758 assistents.</p> <p> Vegeu-ne més detalls a l'Apartat «Inclusió financera – Cultura Financera» IGC 2021</p>
Incorporació de factors ambientals, socials i de governança a l'anàlisi creditícia	Exposició del crèdit comercial i industrial per sectors	FN-CB-410a.1	<p>Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit – Concentració per sectors econòmics</p>
	Descripció de l'enfocament per incorporar els factors ambientals, socials i de bon govern (ASG) a l'anàlisi creditícia	FN-CB-410a.2	<p> Vegeu-ne més detalls a l'Apartat «Gestió de riscos» IGC 2021</p> <p> Vegeu-ne més detalls a l'Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021</p>

Tema material	Mètriques del SASB	Codi	Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2021 (IGC 2021) / Altres referències / Resposta directa
Ètica empresarial	Import total de les pèrdues monetàries derivades de procediments judicials per frau, operacions amb informació privilegiada, anti-trust, comportament anticompetitiu, manipulació de mercat, mala pràctica o altres lleis o regulacions relacionades amb el sector financer	FN-CB-510a.1	A continuació es detallen les dotacions netes efectuades durant l'exercici 2021 relacionades amb els àmbits següents: i) Privacitat del client – 8,1 M€ – en relació amb dos expedients interposats per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. ii) Comercialització – 1,9 M€ – derivats d'una sanció de la CNMV per l'incompliment de l'entitat del seu deure de vigilància i control en la distribució de bons estructurats, cosa que pot suposar la comissió de dues infraccions greus de la Llei del Mercat de Valors. iii) Altres contingències (297 M€) , que inclouen, principalment, les de procediments judicials derivats de litigiositat associada a demandes col·lectives, despeses hipotecàries, IRPH i hipoteques multidivisa, entre d'altres. Vegeu-ne més detalls als Comptes Anuals Consolidats del Grup (Nota 23). Provisions
	Descripció de polítiques i procediments de denúncia	FN-CB-510a.2	 Vegeu-ne més detalls a l'Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2021
Gestió sistemàtica de riscos	Puntuació a Global Systemically Important Bank (G-SIB) per categoria	FN-CB-550a.1	Vegeu, a l'enllaç del web corporatiu de CaixaBank següent, la informació del Grup relativa a l'exercici que proposava el Grup de Macrosupervisió Prudencial del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea per identificar les entitats d'importància sistèmica global (G-SIBS) a 31 de desembre de 2020. https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/informacio-economico-financera/altra-informacio-financera.html
	Descripció de l'enfocament per incorporar els resultats de les proves d'estrès obligatòries i voluntàries a la planificació de l'adequació del capital, l'estratègia corporativa a llarg termini i altres activitats de negoci	FN-CB-550a.2	Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del risc – 3.3 Riscos de model de negoci – 3.3.2 Risc de recursos propis i solvència

MÈTRIQÜES D'ACTIVITAT

Mètriques del SASB	Codi	Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2021 (IGC 2021) / Altres referències / Resposta directa
(1) Nombre i (2) Valor dels comptes corrents i d'estalvi per segment: (a) personal i (b) negoci petit	FN-CB-000.A	Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 22. Passius financers – 22.2 Dipòsits a la clientela
(1) Nombre i (2) Valor dels préstecs per segment: (a) personal, (b) petites empreses i (c) empreses	FN-CB-000.B	Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit – Concentració per sectors econòmics

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

La *Financial Stability Board* (FSB) va encarregar al TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) un marc de report que ajudés el mercat a avaluar l'acompliment de les empreses respecte al canvi climàtic i que contribuís a la presa de decisions dels *stakeholders*. La iniciativa recomana que la divulgació de la informació financera relacionada amb el canvi climàtic abordi quatre categories principals.

A l'apartat **Estratègia mediambiental** de l'Informe de Gestió Consolidat de 2021 es reflecteix l'estratègia i el posicionament de CaixaBank en aquesta matèria.

A la taula següent es recull el resum d'avenços de la iniciativa a 31 de desembre del 2021.

Recomanació TCFD	Resum resposta
<p>1.</p> <p>GOVERNANÇA</p> <p>Informar sobre la governança de les organitzacions pel que fa als riscos i les oportunitats relacionades amb el clima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El Consell d'Administració de CaixaBank és el màxim responsable de la Política de Gestió del Risc Mediambiental d'aplicació a CaixaBank, S.A., que va aprovar, el febrer de 2019, el mateix Consell d'Administració. El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc de sostenibilitat, incloent-hi els riscos mediambiental i climàtic, és el Comitè de Sostenibilitat (CS), la creació del qual es va aprovar a l'abril de 2021. El març de 2021 es va crear la Direcció de Sostenibilitat, el Director de la qual és membre del Comitè de Direcció i presideix el CS. Per reforçar la gestió dels riscos climàtics, al gener de 2022 s'ha creat la Direcció de Risc Climàtic dins de la Direcció de Sostenibilitat. El Conseller Delegat, el Director General de Riscos i el Director Corporatiu de Gestió del Risc Mediambiental tenen objectius vinculats al desplegament del Full de Ruta per a l'Estratègia Mediambiental o amb la integració a la gestió dels riscos climàtics i mediambientals.
<p>2.</p> <p>ESTRATÈGIA</p> <p>Informar sobre els impactes actuals i potencials dels riscos i les oportunitats climàtiques al negoci, estratègia i planificació financera de l'organització on aquesta informació és material.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alineada amb el Pla Estratègic, i com a part de l'Estratègia Mediambiental de l'Entitat, el 2019 CaixaBank va establir un Full de Ruta 2019-2021 per gestionar el risc mediambiental centrat en 6 línies d'actuació: oportunitats de negoci, definició i desplegament de la governança, política de gestió del risc mediambiental, taxonomia, mètriques de riscos i reporting extern. Partint de les avaluacions que s'han dut a terme, la gestió dels riscos ASG se centra, actualment, en el risc ambiental i, més específicament, en el risc climàtic, per al qual s'han efectuat anàlisis detallades per a riscos climàtics de transició a nivell sectorial, i el risc físic de la cartera hipotecària. Al gener de 2022 s'ha actualitzat la Declaració sobre canvi climàtic, en què CaixaBank es compromet a prendre les mesures necessàries per complir l'Acord de París. Al juliol de 2021, CaixaBank es va adherir a l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni en la Indústria Financera (PCAF, per la seva sigla en anglès). A l'abril de 2021, CaixaBank es va adherir com a membre fundador a l'Aliança de la Banca per les emissions Netes Zero (<i>Net Zero Banking Alliance</i>, NZBA), que promouen les Nacions Unides (UNEP FI). Adicionalment, VidaCaixa s'ha adherit a l'aliança <i>Net Zero Asset Owner Alliance</i>, i s'ha compromès a una transició de les seves carteres cap a un nivell d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle <i>Net Zero</i> el 2050. CaixaBank ha iniciat la preparació de l'exercici d'estrès climàtic que el BCE durà a terme durant el primer semestre de 2022. L'exercici servirà com a base per a la quantificació de l'exposició a riscos climàtics. Durant el 2021, CaixaBank també ha aprofundit en l'anàlisi d'escenaris de risc climàtic de transició. S'ha finalitzat l'anàlisi quantitativa dels sectors més rellevants. L'Entitat continuarà monitorant el camí de descarbonització de les principals companyies dels sectors analitzats partint dels seus plans estratègics per assegurar la resiliència de l'estratègia de l'entitat, i s'ha planificat estendre el procés d'engagement als clients més importants als sectors més rellevants des d'un punt de vista de risc climàtic. Durant el 2021, CaixaBank ha emès 3 bons verds, que se sumen al bo verd inaugural que es va emetre el 2020. En total, s'han destinat 2.582 M€ a finançar projectes que impulsen dos dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS): el número 7, energia assequible i no contaminant, i el número 9, Innovació i Infraestructura.

Recomanació TCFD

Resum resposta

3. GESTIÓ DE RISCOS

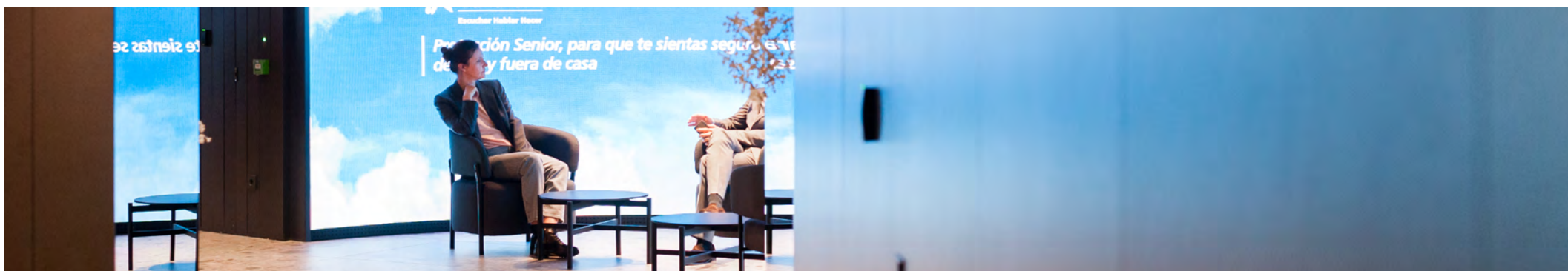
Informar sobre com l'organització identifica, avalua i gestiona els riscos relacionats amb el clima.

- A la Política de Gestió del Risc Mediambiental s'estableixen **exclusions generals i sectorials** referides a les activitats amb un impacte mediambiental potencialment rellevant, i s'hi estableixen els requisits sota els quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit.
- L'anàlisi del risc mediambiental **s'ha integrat en els processos crediticis de clients empresa i corporatius mitjançant un qüestionari d'avaluació i classificació de clients i operacions.**
- El 2007, CaixaBank es va adherir als **Principis de l'Equador**, a través dels quals s'estableix una sèrie de processos addicionals amb relació a l'avaluació dels riscos d'ASG de determinats serveis.
- **El risc climàtic s'ha incorporat al Catàleg Corporatiu de Riscos**, com a nivell 2 de risc de crèdit i del risc operacional. El risc mediambiental s'ha incorporat com a nivell 2 de risc reputacional.
- S'han definit internament les activitats mediambientalment sostenibles i s'està desplegant la Taxonomia de la Unió Europea.

4. MÈTRIQUES I OBJECTIUS

Informar sobre les mètriques i objectius que s'utilitzen per avaluar i gestionar riscos i oportunitats rellevants relacionats amb el clima.

- Exposició en cartera mediambientalment sostenible.
- Operacions finançades sota el marc dels Principis de l'Equador.
- Càlcul de les emissions finançades (Abast 3, categoria 15 del Protocol de GEI). S'ha avançat en el càlcul d'emissions finançades partint de la metodologia PCAF per a actius de les carteres hipotecàries, valors representatius de deute, instruments de patrimoni i préstecs i avançaments corporatius.
- Opinió emesa sobre el risc mediambiental d'operacions creditícies.
- Mètrica d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni.
- La signatura de la NZBA implica un augment de l'ambició respecte a compromisos que havia adquirit l'entitat anteriorment, com el *Collective Commitment to Climate Action*, ja que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 °C respecte als nivells preindustrials.
- Petjada de carboni operativa del Grup CaixaBank.



UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

El 22 de setembre de 2019, CaixaBank va ratificar la seva adhesió als Principis de banca responsable de les Nacions Unides, promoguts per UNEP FI, el Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient i el sector financer. La signatura i el compliment dels Principis estan alineats amb el compromís de «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat», línia estratègica establerta al Pla estratègic de l'Entitat 2019-2021.

Els objectius dels Principis de banca responsable són:

- Establir un marc per a les finances sostenibles del S. XXI.
- Alinear la indústria bancària amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides i els objectius de l'Acord de París.
- Permetre als bancs demostrar i comunicar la seva contribució a la societat.
- Promoure la vinculació amb clients, l'establiment d'objectius concrets i la transparència a través d'informes públics.

Signar els Principis implica alinear l'estratègia i la gestió amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París, establir objectius i informar anualment sobre el grau de progrés en el seu compliment. Tot seguit s'indica el grau d'avenç respecte al compliment dels Principis de Banca Responsable.



Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

1.

ALINEACIÓ

Alinearem la nostra estratègia comercial per ser coherents i contribuir a les necessitats de les persones i els objectius de la societat, com s'expressa als Objectius de Desenvolupament Sostenible, a l'Acord de París i als marcs nacionals i regionals rellevants.

1.1 Descrigui (alt nivell) el model de negoci del banc, incloent-hi els segments principals de clients als quals s'atén, els tipus de productes i serveis que es presten, els principals sectors i tipus d'activitats i, si escau, les tecnologies finançades a les principals àrees territorials en què el banc opera o proporciona productes i serveis.

CaixaBank és un grup financer amb un model de banca universal socialment responsable amb visió a llarg termini, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització. L'Entitat ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, amb centres especialitzats per a Banca d'Empreses, Banca Privada i CIB i International Banking. El Grup opera principalment a Espanya i, a través del BPI, a Portugal.

CaixaBank té 20,7 milions de clients. És líder en banca online, amb una quota de penetració de prop del 40 % entre els clients digitals a Espanya. Així mateix, a través de MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera mitjançant microcrèdits i altres finances amb impacte social. L'activitat del negoci assegurador la desenvolupa a través de VidaCaixa, entitat líder en el sector assegurador a Espanya, i compta amb CaixaBank Asset Management, la societat gestora d'actius del Grup, amb una quota de mercat del 24,5% en fons d'inversió a Espanya.

Apartat «La nostra Identitat – CaixaBank el 2021 i Model de Negoci». Informe de Gestió Consolidat 2021 (IGC 2021)

1.2 Descrigui com el banc ha alineat o planeja alinear la seva estratègia per ser coherent amb els objectius de la societat i contribuir-hi, tal com s'expressa als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants.

La missió de CaixaBank és contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de la societat. De manera coherent, el seu Pla Estratègic 2019-2021 inclou, com una de les seves cinc línies prioritàries, «ser referents en gestió responsable i estar compromesos amb la societat». Per avançar en aquesta línia, l'Entitat té un Pla de Responsabilitat Corporativa.

En aquest marc, el banc treballa per contribuir a la consecució de tots els ODS, tant de manera directa, a través de la seva activitat i la de les seves filials (com MicroBank, el banc social dedicat a les microfinances i finances amb impacte social) com mitjançant aliances estratègiques amb entitats com la Fundació "la Caixa". En aquest sentit, CaixaBank para atenció especial en quatre ODS prioritaris (ODS 1, ODS 8, ODS 12 i ODS 17), que estan interrelacionats amb la resta d'objectius, amb mesures específiques per contribuir al compliment d'objectius en tots.

Adicionalment, des de 2021, és signant i membre fundador de la *Net Zero Banking Alliance* i, com a tal, s'ha compromès a aconseguir la neutralitat climàtica de la seva cartera de crèdit i inversió el 2050. En aquest sentit, l'Entitat compta amb una Estratègia Mediambiental que contribuirà a complir amb aquest compromís i que està en procés de definir un full de ruta específic relatiu a aquest compromís.

També el 2021, CaixaBank va signar el Compromís Col·lectiu per a la salut i inclusió financera, que reforça el seu compromís en aquest àmbit i que es canalitza a través de MicroBank i d'altres iniciatives com el programa de cultura financera.

Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat» IGC 2021

Apartat «La nostra identitat – Objectius de Desenvolupament Sostenible» IGC 2021

 ¹ Publicació Sostenibilitat, Impacte Socioeconòmic i Contribució als ODS 2021 de CaixaBank

Apartat «Estratègia Mediambiental» IGC 2021

¹ <https://www.caixabank.com/ca/sobre-nosaltres/publicacions.html>

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Continuarem augmentant de manera continua els nostres impactes positius, a l'hora que reduïrem els impactes negatius i gestionarem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

2.1 Anàlisi d'impacte

Demostri que el banc ha identificat les àrees en què té els seus impactes positiu i negatiu més significatius (potencials) a través d'una anàlisi d'impacte que compleixi els elements següents:

- Abast: Les principals àrees de negoci del banc, els productes i serveis a les principals àrees territorials en què opera el banc descrits al punt 1.1 s'han considerat per a l'abast de l'anàlisi.
- Exposició: En identificar les seves àrees d'impacte més significatiu, el banc ha considerat on hi ha el seu negoci principal i les seves principals activitats en termes sectorials, tecnològics i geogràfics.
- Context i Rellevància: El banc ha tingut en compte els reptes i prioritats més rellevants relacionats amb el desenvolupament sostenible als països i regions on opera.
- Magnitud i intensitat i rellevància de l'impacte: En identificar les seves àrees d'impacte més significatives, el banc ha considerat la magnitud i intensitat i rellevància dels impactes socials, econòmics i ambientals (potencials) resultants de les activitats del banc i la provisió de productes i serveis.

Demostri que, basant-se en aquesta anàlisi, el banc ha:

- Identificat i divulgat les seves àrees d'impacte positiu i negatiu més significatives (potencials).
- Identificat oportunitats estratègiques de negoci en relació amb l'augment d'impactes positius i la reducció d'impactes negatius.

CaixaBank ha identificat 5 àmbits estratègics en l'àmbit de la gestió responsable: (1) integritat, transparència i diversitat; (2) governança; (3) medi ambient; (4) inclusió financera, i (5) acció social. Aquestes prioritats, identificades a través d'un estudi de context, una anàlisi d'impactes segons l'activitat i presència geogràfica de l'entitat i un procés de debat intern, es recullen al Pla de Banca Socialment Responsable que va aprovar el Consell d'Administració.

Així mateix, CaixaBank fa anualment una anàlisi de materialitat amb l'objectiu d'identificar les qüestions financeres, econòmiques, socials i mediambientals prioritàries per als seus grups d'interès i el seu negoci. Aquesta anàlisi, que parteix de múltiples fonts externes i internes, serveix per detectar noves prioritats o canvis a les prioritats existents.

El 2021, el context derivat de la pandèmia i la integració de Bankia s'han considerat a l'anàlisi. Així mateix, i com a novetat, l'estudi de materialitat ha inclòs experts de les principals empreses del Grup entre les consultes. Adicionalment, ha augmentat un 11 % el nombre de clients que s'han consultat.

Així mateix, en el marc del procés de definició del nou Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024, s'ha du ta terme un procés d'anàlisi exhaustiva de l'entorn i de les expectatives dels grups d'interès per tal de determinar les prioritats que l'Entitat ha d'abordar en matèria de sostenibilitat.

El 2022 està previst un estudi de materialitat de l'abast 3 de la Petjada de Carboni, tant de CaixaBank, S.A. com de la resta de les empreses del Grup, amb l'objectiu de determinar les categories d'emissions més rellevants i calcular-les completament en exercicis posteriors.

Al juliol de 2021 es va publicar el primer informe d'impacte dels bons verds i, al desembre de 2021, el segon informe d'impacte dels bons socials.

Ambdós informes els ha verificat un tercer independent, amb abast d'assegurament limitat.

Proporcioni la conclusió/declaració del banc si ha complert els requisits relacionats amb l'Anàlisi d'Impacte.

CaixaBank compta amb diversos mecanismes d'anàlisi de l'entorn, *engagement* amb grups d'interès (clients, inversors i accionistes, empleats, regulador, proveïdors, etc.) i eines de treball transversal intern que li permeten identificar i actualitzar les seves prioritats en matèria de sostenibilitat a partir dels potencials impactes positius i negatius en l'entorn. Més concretament, el desenvolupament del Pla de Banca Socialment Responsable i el nou Pla Director de Sostenibilitat, l'anàlisi de materialitat, la relació amb els grups d'interès i la participació en iniciatives globals i sectorials. Com a exemple, destaca l'adhesió a l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni en el sector Financer (PCAF, per la seva sigla en anglès) per desenvolupar i implantar un marc de mesurament d'emissions finançades, així com la participació en diversos grups de treball que impulsen els UNEP FI. Entre aquests, hi un grup dedicat al desplegament i aplicació de l'*Impact Analysis tool*, una eina de mesurament d'impacte de l'activitat; un altre grup vinculat a fixar objectius climàtics, i, finalment, un grup de treball vinculat a la implementació de les recomanacions del *Task Force on Climate-Related Disclosures* que cerca avançar, entre altres objectius, en el mesurament dels riscos climàtics, tant físics com de transició.

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, a l'hora que reduïrem els impactes negatius i gestionarem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

2.2 Establiment d'objectius

Demostri que el banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius **Específics**, **Mesurables** (poden ser qualitius o quantitius), **Aconseguides**, **Rellevants** i **Temporals** (SMART, per la seva sigla en anglès), que aborden almenys dues de les àrees d'impacte més significatives identificades, resultants de les activitats del banc i la provisió de productes i serveis.

Demostri que aquests objectius estan vinculats i impulsen l'alineació i una major contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible corresponents, els objectius de l'Acord de París i altres marcs internacionals, nacionals o regionals rellevants. El banc hauria d'haver identificat una línia de partida (avaluada respecte a un any en particular) i haver establert objectius respecte a aquesta.

Demostri que el banc ha analitzat i reconegut impactes negatius significatius (potencials) dels objectius establerts en altres dimensions dels ODS, respecte al canvi climàtic o objectius de la societat i que ha establert les accions pertinents per mitigar-los en la mesura del possible per maximitzar l'impacte positiu net dels objectius establerts.

CaixaBank té metes per a 2021 que es reflecteixen en el Pla Estratègic per al període 2019-2021, que afermen el seu compromís per ser un paradigma en banca socialment responsable i contribuir als ODS. Durant el primer semestre de 2022 es publicaran els nous objectius per al període 2022-2024 i, durant el tercer trimestre, els objectius de descarbonització entre 2030 i 2050, vinculats al compromís assumit amb l'adhesió a la *Net Zero Banking Alliance*.

Objectius socials, d'inclusió i de governança per a 2021: el banc disposa de programes i iniciatives específiques que li permeten avançar en la consecució dels objectius, com Wengage per impulsar la diversitat; MicroBank, un banc social especialitzat en microfinances, o el programa de voluntariat corporatiu. Entre els objectius destaquen:

- 2.181 milions d'euros en volum de nous microcrèdits concedits (període 2019-2021) – ODS 1, 8 i 12.
- Mantenir la inclusió de CaixaBank a l'índex DJSI – ODS 1-17.
- 43 % de dones en càrrecs directius el 2021 – ODS 5.

Objectius relacionats amb finances sostenibles i canvi climàtic: CaixaBank té un Pla de Gestió Mediambiental i un Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'estratègia mediambiental, amb objectius com:

- 34 % de reducció de les emissions de CO₂ (2021 vs. 2015) – ODS 12.
- 100 % d'emissions compensades – ODS 12 i 13.
- 15 % d'estalvi en el consum d'energia (2021 vs. 2015) – ODS 12.
- Emissió de 1.500 M€ en bons socials, verds o sostenibles vinculats als ODS (període 2019-2021) – ODS 8, 1, 12, 13 i 15.
- Publicació d'objectius d'alineament de la cartera creditícia del banc amb els objectius dels Acords de París el 4T2022 – ODS 12 i 13.

Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert amb els requisits relacionats amb l'Establiment d'Objectius.

CaixaBank ha definit objectius de sostenibilitat al Pla Estratègic 2019-2021, el Pla de Banca Socialment Responsable i en els programes que se'n deriven. Aquests objectius es refereixen a les àrees de treball prioritari que defineix l'entitat, es monitoren per avaluar-ne el grau de compliment i es revisen periòdicament per garantir-ne la rellevància.

Durant el primer semestre de 2022 es publicaran els nous objectius vinculats al Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024 i, a l'octubre, els objectius de descarbonització d'acord amb el compromís adquirit després de l'adhesió a la *Net Zero Banking Alliance*.

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

2.3 Plans per a la Implementació i el Seguiment dels Objectius

Demostri que el banc ha definit accions i fites per complir amb els objectius establerts.

Demostri que el banc ha implementat els mitjans per mesurar-ne i monitorar-ne el progrés respecte als objectius establerts. Les definicions dels indicadors clau d'acompliment, qualsevol canvi en aquestes definicions i qualsevol modificació de les línies de partida han de ser transparents.

El seguiment i monitoratge dels programes i objectius establerts correspon als òrgans de govern i els comitès derivats que defineix el banc. Més concretament, al Comitè de Sostenibilitat, un comitè de primer nivell que reporta al Comitè de Direcció i a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat delegada del Consell d'Administració.

Pel que fa als objectius socials, d'inclusió i governança:

- MicroBank, el banc social dedicat a les microfinances i les finances amb impacte social, ha definit el seu propi pla estratègic i compta amb els seus propis òrgans de govern.
- CaixaBank compta amb Wengage, un programa específic amb objectius i accions per impulsar la diversitat tant dins com fora de l'Entitat i els avenços del qual monitora el Comitè de Diversitat.
- Els equips que coordinen els programes d'acció social i voluntariat tenen un Pla Estratègic 2022-2024 i plans d'*engagement* amb empleats, i treballen per detectar les necessitats socials més urgents i les entitats amb les quals col·laborar per contribuir a donar una resposta.
- La digitalització i la ciberseguretat s'inclouen entre les accions prioritàries per al banc, amb equips especialitzats i aliances estratègiques.

Pel que fa als objectius relacionats amb les finances sostenibles i el medi ambient, CaixaBank ha definit una Estratègia Mediambiental que s'impulsa a través d'equips especialitzats i dos grans plans d'acció:

- Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'Estratègia Mediambiental. Aquest full de ruta cerca impulsar el negoci sostenible i avançar en la gestió dels riscos mediambientals i els derivats del canvi climàtic.
- El 2021, CaixaBank s'ha adherit a la *Net Zero Banking Alliance* com a membre fundador i, com a signant, s'ha compromès a publicar els objectius de descarbonització entre 2030 i 2050 i informar periòdicament sobre com evolucionen.
- Així mateix, el 2022 s'ha actualitzat la Declaració de canvi climàtic de CaixaBank, que estableix les principals línies d'actuació de l'Entitat en matèria de canvi climàtic.
- Pla de Gestió Mediambiental 2019-2021: reducció del consum d'energia i compensació de la petjada de carboni de l'Entitat.
- Així mateix, tant VidaCaixa com CaixaBank Asset Management tenen els seus propis plans estratègics per impulsar la inversió socialment responsable i d'impacte.

Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2021


Apartat «Inclusió financera – MicroBank» IGC 2021

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021

Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021

Apartat «Inversió Socialment Responsable» (IGC 2021)

Apartat «Ciberseguretat» (IGC 2021)

 ¹ Web corporatiu de MicroBank

2.

IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Continuarem augmentant de manera continua els nostres impactes positius, a l'hora que reduïrem els impactes negatius i gestionarem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establim i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

Proporcioni la conclusió/declaració del banc si ha complert els requisits relacionats amb els Plans per a la Implementació i el Seguiment dels Objectius.

CaixaBank té un marc de govern i procediments de monitoratge i supervisió del Pla de Banca Socialment Responsable, de manera que es garanteixi el seguiment periòdic de les accions i objectius establerts (que es publiquen a l'Informe de Gestió Consolidat i es comproven de manera externa i independent) i s'introdueixin mesures correctives en cas de desviació. Així mateix, equips transversals revisen els plans periòdicament per garantir-ne la vigència i rellevància. Finalment, l'entitat té un model de tres línies de defensa que permet anticipar, identificar i gestionar els riscos als quals s'enfronta, incloent-hi els d'ASG, i afavorir la creació de valor sostenible.

¹ https://www.microbank.com/conoce-microbank/gobierno-corporativo_ca.html

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

2.

IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, a l'hora que reduïrem els impactes negatius i gestionarem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

2.4 Progrés de la Implementació d'Objectius

Per a cada objectiu per separat:

Demostri que el banc ha implementat les accions que havia definit prèviament per complir l'objectiu establert.

O expliqui per què les accions no s'han pogut implementar o es van haver de canviar, i com el banc està adaptant el seu pla per complir l'objectiu establert.

Informe sobre el progrés del banc durant els últims 12 mesos (fins a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari) cap a la consecució de cadascun dels objectius establerts i l'impacte del seu progrés.

Progrés en aspectes socials, d'inclusió i governança (el 2021):

- S'han concedit 953 milions d'euros en microcrèdits i altres finances amb impacte social a través de MicroBank.
- 211.432 comptes socials i comptes d'inserció.
- S'ha renovat la inclusió de CaixaBank a l'índex DJSI per desè any consecutiu.
- El 86 % de les oficines i el 100 % dels caixers són accessibles (CaixaBank Espanya).
- 41,3 % de dones en posicions directives (CaixaBank, S.A., perímetre prefusió).
- Obtenció del nivell d'excel·lència A de la certificació EFR d'empresa familiarment responsable.
- Adaptació online d'iniciatives del Programa Som Saludables
- El 2021 es va obtenir la certificació ISO 37301, relativa al Sistema de Gestió de *Compliance*.
- 27.854 empleats han superat la formació en matèria d'ASG (vinculada a la remuneració)
- Més de 50 milions d'euros invertits en seguretat de la informació.
- Adhesió al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*, que impulsa la UNEP FI.
- Emissió d'un bo social i publicació de l'informe d'impacte de la cartera elegible (certificat externament)

Respecte a les finances sostenibles i el medi ambient (el 2021):

- Reducció del 64 % de les emissions operatives de CO₂ (vs. 2015) i compensació del 100 % de les emissions calculades (prevista per al 2022).
- Reducció del 24,4 % del consum d'electricitat respecte a 2015.
- Emissió de tres bons verds vinculats als ODS 7 (energia neta) i ODS 9 (indústria, innovació i infraestructura), per un import de 2.582 milions d'euros.
- S'ha dut a terme una anàlisi de materialitat de l'impacte dels riscos ASG als diversos riscos prudencials.

Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat» IGC 2021

Apartat «Inclusió financera» IGC 2021

Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2021

Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021

Apartat «Comportament ètic i responsable» IDG 2021

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

2.

IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, a l'hora que reduïrem els impactes negatius i gestionarem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

2.4 Progrés de la Implementació d'Objectius

Per a cada objectiu per separat:

Demostri que el banc ha implementat les accions que havia definit prèviament per complir l'objectiu establert.

O expliqui per què les accions no s'han pogut implementar o es van haver de canviar, i com el banc està adaptant el seu pla per complir l'objectiu establert.

Informe sobre el progrés del banc durant els últims 12 mesos (fins a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari) cap a la consecució de cadascun dels objectius establerts i l'impacte del seu progrés.

- Participació en el finançament de 29 projectes d'energies renovables, amb un import de 1.706 milions d'euros.
- S'han signat 92 operacions de préstecs referenciats a variables de sostenibilitat per un import de 10.832 milions d'euros, i 38 préstecs verds per un import de 1.625 milions d'euros.
- Inclusió a l'A list de CDP.
- Adhesió com a membre fundador a la Net Zero Banking Alliance.
- Adhesió a la PCAF.
- Primer mesurament de la categoria 15 de l'abast 3 de la petjada de carboni.
- Extensió de l'anàlisi qualitativa del risc de transició climàtica a curt, mitjà i llarg termini (2025, 2030 i 2040) a través de l'anàlisi de per als sectors d'energia, transport i construcció. També s'ha fet la primera anàlisi quantitativa del risc de transició climàtica per als mateixos horitzons temporals i sectors a la cartera de Pimes i la primera anàlisi quantitativa del sector energètic a la cartera corporativa
- Primera anàlisi qualitativa del risc físic (risc d'incendis forestals, inundacions per pluges extremes i pujada del nivell del mar) a curt, mitjà i llarg termini per a la cartera hipotecària.
- Un 47,2 % del patrimoni de VidaCaixa i un 34,5 % del patrimoni de CaixaBank Asset Management tindrà una qualificació de sostenibilitat alta segons el SFDR (articles 8 i 9).
- El Grup CaixaBank ha obtingut la Certificació de Finances Sostenibles segons els criteris ASG d'AENOR, relativa a la integració dels processos ASG en els processos de presa de decisions d'inversió.

- Apartat «Inclusió financera» IGC 2021
- Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021
- Apartat «Inversió Socialment Responsable» IGC 2021
- Apartat «Estratègia Mediambiental» IGC 2021

Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert els requisits relacionats amb el Progrés en la Implementació d'Objectius.

Durant el 2021, s'ha continuat avançant en el compliment dels objectius que s'estableixen a el Pla Estratègic 2019-2021 i al Pla de Banca Socialment Responsable. Així mateix, s'ha iniciat el procés de definició del nou Pla Director de Sostenibilitat i dels seus objectius associats.

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

3. CLIENTS

Treballarem d'una manera responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i fer possible que duguin a terme activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.

3.1 Proporcioni una descripció general de les polítiques i pràctiques que el banc té implementades o pretén implementar per promoure relacions responsables amb els seus clients. S'ha d'incloure informació d'alt nivell sobre els programes i accions implementats (o planificats), la seva magnitud i, quan sigui possible, els seus resultats.

L'entitat té un Codi Ètic i de Principis d'Actuació i altres polítiques responsables per promoure l'actitud íntegra i responsable de tots els seus membres, incloent-hi, entre d'altres, la Política Anticorrupció, la Política Corporativa de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa, els Principis de Drets Humans, la Política de Gestió del Risc Mediambiental i la Política Corporativa de relació amb el sector de la Defensa. Aquestes polítiques són objecte de formació obligatòria i es revisen amb una periodicitat mínima bianual.

El 2022, s'ha actualitzat el contingut dels Principis de Drets Humans i la Declaració sobre canvi climàtic. Així mateix, durant el primer semestre de 2022 es preveu actualitzar la Política corporativa de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa, la Política de Gestió del Risc mediambiental i la Política Corporativa de relació amb el sector de Defensa.

El 2021, CaixaBank ha actualitzat la Política Corporativa de Riscos de Crèdit, que recull el seguiment dels principis de préstec responsable en la concessió i seguiment de tota mena de finançament (Circular 5/2012 del Banc d'Espanya, de 27 de juny). Aquests principis són un conjunt de mesures adreçades a protegir els clients, aplicades a la concessió d'operacions de finançament, de manera que s'adeqüin a la seva capacitat financera, necessitats i interessos.

També, el desembre de 2021, CaixaBank es va adherir al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*, amb el compromís de fer públics els objectius en aquest àmbit abans de 18 mesos des que se signen.

D'altra banda, l'entitat té un Comitè de Producte, que s'encarrega d'analitzar qualsevol nou producte o servei que l'entitat dissenyi o comercialitzi, tenint en compte la perspectiva sostenible. Aquest Comitè ha analitzat 224 productes i serveis durant el 2021.

A més, des de l'any 2018, CaixaBank desenvolupa el Projecte de contractes transparents per tal de garantir els objectius de comercialització i comunicació transparents i responsables i, més concretament, per simplificar el llenguatge dels documents contractuals i precontractuals dels productes i serveis que comercialitza. El 2021 s'han revisat 7 nous contractes. De manera complementària, CaixaBank compta amb el Pla de Cultura financera amb iniciatives d'educació financera destinades a tota mena de públics.


D'altra banda, també disposa d'equips especialitzats amb l'objectiu d'impulsar la transició a una economia més sostenible i inclusiva. Destaquen els equips de finances sostenibles en banca corporativa i d'empreses; l'equip de risc mediambiental i l'equip de proposta de valor social a Banca Privada.

Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2021

Apartat «Model de negoci» IGC 2021

Apartat «Comercialització i Comunicació responsables» IGC 2021

Apartat «Inversió socialment responsable» IGC 2021

 ¹ Web corporatiu, apartat Sostenibilitat > Pràctiques Responsables> Principals Polítiques d'ètica i integritat

¹<https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/practiques-responsables/principals-politiques-etica-integritat.html>

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

3.2 Descriu com el banc ha treballat i pretén treballar amb els seus clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques sostenibles. S'ha d'incloure informació sobre les accions planificades o implementades, els productes i serveis desenvolupats i, quan sigui possible, els impactes assolits.

CaixaBank compta amb equips de finances sostenibles i equips especialitzats en alguns dels segments de negoci més sensibles des del punt de vista del risc climàtic i mediambiental, incloent-hi els sectors immobiliari, hotelier, projectes d'infraestructures i energia i agricultura. Treballen amb els clients per identificar noves operacions de negoci sostenibles i per avançar en la transició cap a una economia neutra en carboni.

Durant el 2021 s'ha posat a disposició dels clients una eina de consulta sobre les convocatòries relacionades amb el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (mitjançant el qual es desemborsaran els fons europeus *Next Generation*) per facilitar la localització de les més adequades al perfil de l'empresa, així com la possibilitat de contactar amb un assessor perquè la sol·licitud dels fons sigui àgil i ràpida.

A l'oferta de productes i serveis destaquen els préstecs verds i préstecs vinculats a índexs ASG o objectius de sostenibilitat; el finançament de projectes d'energies renovables i d'immobles energèticament eficients; la participació en el mercat de bons verds; les targetes de crèdit de plàstic reciclat o els fons d'inversió socialment responsables.

El gener de 2022, CaixaBank ha llançat un nou servei d'assessorament ASG (ambiental, social i de governança) per ajudar els seus clients corporatius i institucionals a analitzar i establir la seva estratègia i posicionament sostenibles a través d'un procés d'*engagement*. Aquesta pràctica s'ha inclòs, a través d'un cas d'estudi que ha elaborat l'Entitat, a l'informe de millors pràctiques que s'ha elaborat en el marc del grup de treball sobre el TFCD dels UNEP FI *Leadership Strategies for Client Engagement: Advancing climate-related assessments*, publicat a la pàgina web dels UNEP.

D'altra banda, s'analitzen aquells clients i operacions amb potencials riscos ambientals, socials i/o reputacionals per assegurar que compleixen els criteris marcats per l'entitat. En aquest sentit, la Política de Gestió del Risc Mediambiental estableix criteris per a l'acceptació de nous clients i operacions creditícies basats en exclusions de certes activitats que puguin tenir un impacte mediambiental significatiu. Addicionalment, l'entitat també aplica els Principis de l'Equador en avaluar projectes. En aquest àmbit, es treballarà per incloure, pogrressivament, l'estratègia de descarbonització dels clients a l'anàlisi.

Així mateix, les polítiques d'inversió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management tenen en compte accions de vot actiu (*proxy voting*) i diàleg obert (*engagement*) amb les societats cotitzades a la cartera per impulsar millores ASG en la seva gestió i divulgació.

També cal destacar la tasca d'imagin, amb les seves propostes imaginPlanet i imaginChangers, que engloben iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat ambiental i social d'imagin i la seva comunitat.


Apartat «Model de negoci» IGC 2021

Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021

Apartat «Experiència del client i qualitat» IGC 2021

Apartat «Inversió socialment responsable» IGC 2021

Apartat «Ofereir la millor experiència al client» IDG 2021

 ¹ Nota de premsa sobre el llançament del nou servei d'assessorament ASG

3.

CLIENTS

Treballarem d'una manera responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i fer possible que duguin a terme activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.

¹https://www.caixabank.com/comunicacion/index_ca.html

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

4. GRUPS D'INTERÈS

Consultarem, establim relacions i ens associarem de manera proactiva i responsable amb els grups d'interès rellevants per aconseguir els objectius de la societat.

4.1 Descriu els grups d'interès (grups o tipus de grups d'interès) que el banc ha consultat, amb qui ha establert relacions, col·laborat o associat per tal d'implementar aquests Principis i millorar els impactes del banc. S'ha d'incloure una descripció general d'alt nivell de com el banc ha identificat els grups d'interès rellevants, quins problemes s'han solucionat i quins resultats s'han assolit.

CaixaBank recull activament les expectatives dels grups d'interès principals recollits a l'informe de materialitat i identificats, també, a la construcció i actualització del Pla de Banca Socialment Responsable i el mapa de riscos reputacionals.

Engagement i col·laboració amb el regulador, peers, ONG i altres entitats:

- Participació en grups de treball de l'UNEP FI per avançar en mesurament d'impacte; implantació de la taxonomia sostenible als productes bancaris; inclusió financera i implantació de les recomanacions del TCFD (atenció a l'anàlisi d'escenaris de canvi climàtic, *stress tests* i *engagement* amb clients).
- Reunions regulars amb altres organitzacions i participació en *think tanks* i iniciatives com el Grup Espanyol de Creixement Verd, Spainsif, el Pacte Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética o Seres per compartir coneixements en matèria de sostenibilitat i avançar en la seva implantació.
- Col·laboració amb la Fundació "la Caixa" i l'Observatori dels ODS per impulsar la implantació dels ODS entre les empreses espanyoles.
- Seguiment i participació en processos consultius d'iniciatives regulatòries en temes d'estabilitat financera i enfortiment del sector financer; finances sostenibles; innovació i digitalització; protecció al consumidor, i transparència.

Engagement amb clients, inversors, empleats i empleades i la societat en general:

- Llançament, el 2022, d'un nou servei d'assessorament ASG per ajudar els seus clients corporatius i institucionals a analitzar i establir la seva estratègia i posicionament sostenibles. D'aquesta manera, també impulsarà la seva transició cap a la neutralitat d'emissions de carboni.
- Participació en reunions en matèria d'ASG amb inversors institucionals per compartir les prioritats i conèixer les seves expectatives, així com amb els principals analistes de sostenibilitat.
- Processos d'*engagement* en matèria ASG fets per VidaCaixa i CaixaBank Asset Management.
- Reunions específiques per promoure i acompanyar els nostres accionistes detallistes i clients en el màxim coneixement de les finances sostenibles, així com per difondre'l amb les càtedres que promou CaixaBank.
- Curs obligatori sobre sostenibilitat per a la plantilla de CaixaBank i publicació regular de notícies relacionades a la intranet corporativa.
- Participació en actes i jornades com a ponents per difondre la importància de la sostenibilitat, els ODS i els objectius de l'Acord de París.
- Publicacions i activitats de divulgació de la Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i impacte social amb l'IESE i de la Càtedra AgroBank de Qualitat i Innovació al sector agroalimentari amb la Universitat de Lleida.
- Consideració, des de 2020, de noves certificacions i criteris en matèria de sostenibilitat en el procés de registre i homologació de proveïdors.

Apartat «Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2021

Apartat «Inversió Socialment Responsable» IGC 2021

Apartat «Adhesions i aliances» IGC 2021

Apartat «Proveïdors» IGC 2021

Apartat «AgroBank» IDG 2021

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

5. GOVERNANÇA I CULTURA

Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.

5.1 Descriu les estructures, polítiques i procediments de governança rellevants que el banc té implementats o pretén implementar per gestionar impactes significatius positius i negatius (potencials) i donar suport a la implementació efectiva dels Principis.

A CaixaBank, la definició, el seguiment i el monitoratge del compliment dels Principis de Banca Responsable correspon als òrgans de govern i comitès derivats que defineix l'Entitat. Més concretament, al Comitè de Sostenibilitat, un comitè de primer nivell amb la participació de les àrees i filials clau en matèria de sostenibilitat que depèn del Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat i el Consell d'Administració.

Adicionalment, hi ha altres comitès i òrgans amb responsabilitat sobre determinades matèries transversals i que cerquen incrementar els impactes positius i evitar, mitigar o reduir els impactes negatius de l'activitat. Entre aquests, destaquen el Comitè de Diversitat, el Comitè de Transparència i el Comitè de Producte.

El 2021, s'ha creat una nova direcció dins del Comitè de Direcció de CaixaBank, la Direcció de Sostenibilitat, encarregada de coordinar la definició, l'actualització i el seguiment de l'estratègia en matèria de sostenibilitat del Grup, incloent-hi la implementació d'aquests Principis.

Així mateix, l'entitat té equips especialitzats en matèries com ara microfinances, finances sostenibles, acció social i voluntariat, inversió socialment responsable i gestió del risc ambiental i climàtic.

També cal destacar les polítiques responsables en matèria d'integritat, social i ambiental que defineix l'entitat i que en regeixen l'activitat. Aquestes polítiques s'integren, al seu torn, al Pla de Banca Socialment Responsable, amb cinc grans línies d'actuació en matèria de responsabilitat corporativa.

Apartat «Governança de Sostenibilitat» IGC 2021

Apartat «Estratègia Mediambiental» IDG 2021



Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

5. GOVERNANÇA I CULTURA

Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.

5.2 Descriu les iniciatives i mesures que el banc ha implementat o pretén implementar per fomentar una cultura de banca responsable entre els seus empleats. S'ha d'incloure una descripció general d'alt nivell de la creació de capacitat, la inclusió en les estructures de remuneració i la gestió de l'acompliment i la comunicació del lideratge, entre d'altres.

En matèria de cultura i formació, CaixaBank té un programa de cultura corporativa, Som CaixaBank, per enfortir els principis i valors corporatius, incloent-hi el compromís social i l'impuls d'accions amb impacte positiu a les persones i la societat; la proximitat; la responsabilitat i l'exigència, i l'honestetat i la transparència. Així mateix, i través de CaixaBank Campus, s'ha desenvolupat un model pedagògic basat en formació obligatòria; recomanada i autoformació voluntària.

Així mateix, cal destacar:

- Formació obligatòria en temes regulatoris i en sostenibilitat, vinculada a la remuneració variable.
- El 2021 s'ha modificat la Política de Remuneracions, que reflecteix la vinculació de la remuneració als riscos ASG, que ja existeix a CaixaBank.
- L'escola de Sostenibilitat amb mòduls d'autoformació sobre temes com el canvi climàtic o la inversió socialment responsable.
- Mòduls didàctics específics per assegurar el compliment de les polítiques responsables amb sessions formatives en relació amb la gestió de riscos ASG, entre d'altres.
- Canal de consultes i denúncies relatiu al Codi ètic i principis d'actuació, la Política Anticorrupció i altres polítiques responsables.

Pel que fa a les polítiques de remuneració, CaixaBank estableix la Política de Remuneració dels seus consellers partint de polítiques generals de retribució, compromeses amb una posició de mercat que li permetin atreure i retenir el talent necessari i fomentar comportaments que garanteixin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. El component a llarg termini de la remuneració també està vinculat a l'Índex Global de Reputació.

Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa» IGC 2021

Apartat «Cultura corporativa» (IGC 2021)

Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2021

5.3 Estructura de Governança per a la Implementació dels Principis

Demostri que el banc compta amb una estructura de governança per a la implementació del PRB, incloent-hi:

- a. establiment d'objectius i accions per aconseguir els objectius establerts
- b. acció correctiva en cas que no s'arribi als objectius o fites o es detectin impactes negatius inesperats

La implementació d'aquests principis s'ha integrat com un dels eixos transversals de la sostenibilitat i del Pla de Banca Socialment Responsable, per la qual cosa té la mateixa governança que la responsabilitat corporativa, que es descriu a l'apartat 2.3. Així mateix, l'establiment, implantació i revisió dels plans de millora, objectius d'avenç i accions de remediació s'han integrat de manera transversal entre els equips i comitès existents a l'entitat.

Apartat «Governança de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2021

Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert els requisits relacionats amb l'Estructura de Governança per a la Implementació dels Principis.

El Grup segueix un model de govern definit amb l'objectiu d'assegurar la definició, implementació i seguiment de polítiques, plans i objectius que contribueixin a desenvolupar la seva activitat de manera responsable i sostenible, ser referent en banca socialment responsable i afrontar els reptes de futur contribuint al progrés de tota la societat.

Principis de banca responsable

Requisits d'informes i avaluació

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completas del banc

6.

TRANSPARÈNCIA I RESPONSABILITAT

Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables respecte als nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.

6.1 Progrés en la Implementació dels Principis de Banca Responsable

Demostri que el banc ha progressat en la implementació dels sis Principis durant els últims 12 mesos (fins a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari), a més d'haver establert i implementat objectius com a mínim en dues àrees (vegeu els punts 2.1 i 2.4).

Demostri que el banc ha considerat les bones pràctiques internacionals i regionals existents i en procés de desplegament rellevants per a la implementació dels sis Principis de Banca Responsable. Sobre aquesta base, ha definit prioritats i objectius per alinear-se amb les bones pràctiques.

Demostri que el banc ha implementat o està treballant per implementar canvis a les pràctiques existents per reflectir i alinear-se amb les bones pràctiques internacionals i regionals existents i en procés de desplegament i que ha progressat en la implementació d'aquests Principis.




La informació de sostenibilitat de CaixaBank és a l'Informe de Gestió Consolidat del Grup, que també està alineat amb la directiva europea d'informació no financera, les directrius de reporting del GRI, el SASB i el TFC. Aquest informe es presenta perquè la Junta General d'Accionistes l'aprovi i l'ha verificat un expert extern independent segons l'estàndard ISAE3000. L'informe també compleix com a Informe de Progrés relatiu al Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Així mateix, CaixaBank i les seves empreses filials fan públics altres informes anuals que responen a bones pràctiques reconegudes internacionalment. Destaquen, entre d'altres, els qüestionaris de CDP i PRI, l'informe sobre l'aplicació dels Principis de l'Equador i l'informe sobre els avenços pel que fa al *Collective Commitment on Climate Action* i, a partir de 2022, pel que fa a la *Net Zero Banking Alliance*. Així mateix, l'entitat publica un estudi de Sostenibilitat i Impacte Socioeconòmic i de contribució als ODS i el detall sobre la seva petjada de carboni.

Aquest compromís amb la rendició de comptes externa, així com les adhesions que s'adopten, impulsen la millora contínua de les entitats del Grup. Així mateix, també incorpora bones pràctiques i recomanacions dels organismes reguladors principals, com la CNMV i el seu Codi de bon govern de les societats cotitzades o l'OCDE i els seus Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans i els criteris de valoració que estableixen les agències de rating sostenible principals.

Apartat «GRI» IGC 2021

Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2021

-  ¹ Qüestionari CDP a l'Apartat «Gestió Mediambiental»
-  ² Impacte Socioeconòmic i de contribució als ODS
-  ³ Apartat de *reporting* de l'Associació de Principis de l'Equador

Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert els requisits relacionats amb el Progrés en la Implementació dels Principis de Banca Responsable.

CaixaBank aposta per la transparència i la màxima rendició de comptes davant els seus grups d'interès. Per fer-ho, fa públics els seus avenços a través d'informes verificats externament i alineats amb els principals estàndards en matèria d'informació no financera, tant regulatoris com voluntaris.

¹ <https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/mediambient/gestio-mediambiental.html>

² <https://www.caixabank.com/ca/sobre-nosaltres/publicacions.html>

³ <https://equator-principles.com/members-reporting/>

04

Glossari i Estructura del Grup

- Informació No Financera_342
- Informació Financera_348
- Estructura del Grup_357



Informació No Financera

Tot seguit es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la informació no financera que es presenten en l'Informe de gestió consolidat.

Quotes de mercat (%) – A desembre 2021 si no s'especifica un altre període

Espanya

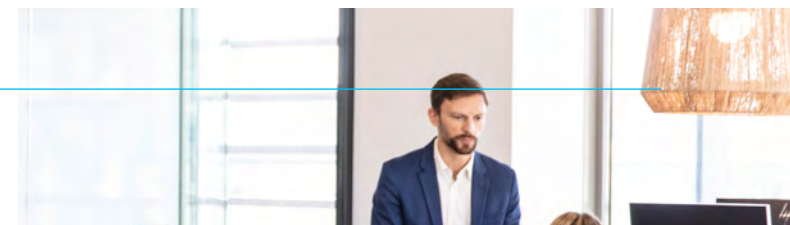
- **Quota de mercat en crèdit a empreses:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya). Es tracta del crèdit a societats no financeres residents.
- **Quota de penetració de clients particulars a Espanya:** percentatge del mercat que l'entitat domina en termes de clients. Es considera l'univers com les persones de més de divuit anys bancaritzades i residents en poblacions de més de dos mil habitants. Font: FRS Inmark.
- **Quota de penetració digital:** mitjana dotze mesos de clients digitals sobre el total de clients. Font: ComScore.
- **Quota Trade:** quota de mercat en trade (remeses, crèdits documentaris i avals). Font: Swift – Traffic Watch.
- **Quota de mercat en facturació de TPV:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).

Portugal

- **Quota de mercat en crèdit al consum:** contractació acumulada de l'any d'acord amb la instrucció núm. 14/2013 del Banco de Portugal. Font: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário. **Quota de mercat en dipòsits:** dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Font: dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal – Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercat en fons d'inversió:** font: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) – Fundos de Investimento Mobiliários.
- **Quota de mercat en crèdit hipotecari:** total de crèdit hipotecari residents, incloent-hi el crèdit titulitzat (mercado estimat). dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal – Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercat en nòmimes domiciliades:** nombre de nòmimes domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en el mercat portuguès. Es considera que el 95% dels treballadors per compte d'altri tenen domiciliació de nòmina. Font INE (Instituto Nacional de Estatística).
- **Quota de mercat en assegurances:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials. Font: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

Generals

- **Aportació al producte interior brut (%):** l'aportació total (directa i indirecta) de CaixaBank al PIB es mesura com el valor afegit brut (VAB) sobre el PIB. El VAB dels negocis del Grup a Espanya i Portugal es calcula com el marge brut (excloent-ne els guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres) menys les despeses generals. El VAB per als negocis (exclòs el de participacions) es multiplica pel multiplicador fiscal a l'efecte d'incloure-hi l'aportació indirecta. Font: Caixa-Bank Research.
- **Percentatge d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni sobre instruments financers:** quocient entre exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments financers de Grup Caixa-Bank. Algunes de les exposicions poden contenir un mix de generació d'energia que inclogui energies renovables. Mètrica alineada amb el TCFD.
- **Ciudadans que disposen d'una oficina al seu municipi:** percentatge de població a Espanya al municipi de la qual hi ha una oficina de CaixaBank (oficina Retail o finestra dependent).
- **Clients digitals:** clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius dins els últims dotze mesos. En percentatge del total de clients i en valor absolut. Xarxa Espanya.
- **Client:** qualsevol persona física o jurídica amb posició global igual o superior a 5 € a l'Entitat que hagi fet com a mínim dos moviments no automàtics dins els últims dos mesos.



- **Clients vinculats:** qualsevol persona que compleix el criteri de client i té més de 3 indicadors de vinculació (que es defineixen per tinença de productes a l'Entitat).
- **Consum d'energia elèctrica:** calculat per a la xarxa d'oficines i centres corporatius de CaixaBank, S.A. en MWh. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.
- **Consum de paper:** calculat per a la xarxa d'oficines i centres corporatius de CaixaBank, S.A., en tones. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.
- **Consum d'aigua:** estimació basada en una mostra d'edificis corporatius i d'oficines de la xarxa corporativa de la xarxa de CaixaBank, S.A.
- **Free Float de gestió (%):** nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els Consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració.
- **Inversió (context model de negoci):** saldo de crèdits gestionats, exclouent-ne inversions a comissió, actius adjudicats i efectiu.
- **Inversió en desenvolupament i tecnologia:** import total invertit en conceptes identificats com a tecnologia i informàtica, tenint en compte tant la despesa corrent com els elements activables. S'hi inclouen, entre d'altres, el manteniment de la infraestructura i el software, els projectes de desenvolupament (canals digitals, ciberseguretat, desenvolupament de negoci, reguladoris), les telecomunicacions, l'adquisició d'equips i software, les llicències i els drets d'ús.
- **Microcrèdits:** préstecs de fins a vint-i-cinc mil euros sense garantia real i adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar. **Altres finances amb impac-**

te social: préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable en la societat, adreçats a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social en aquests sectors.

- **Negocis creats gràcies al suport a emprenedors:** es considera inici de negoci quan la sol·licitud de l'operació es fa entre 6 mesos abans i un màxim de 2 anys després de l'inici de l'activitat.
- **Nombre de llocs de treball creats gràcies al suport a emprenedors:** aquesta dada recull el nombre de llocs de treball que han creat els emprenedors que han rebut finançament de MicroBank a través de microcrèdits i préstecs (préstecs sense garantia real, adreçats a clients amb dificultats d'accés al finançament bancari tradicional).
- **Nombre de llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors:** indicador estimat a partir del VAB de CaixaBank, el PIB espanyol i portuguès, el percentatge d'ocupació i la productivitat per treballador ocupació segons Comptabilitat Nacional, i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) dels dos països amb dades del quart trimestre. Font: CaixaBank Research.
- **Oficines:** nombre total de centres. Inclou les oficines retail i resta de segments especialitzats. No inclou les finestretes (centres d'atenció al públic desplaçats sense director que depenen d'una altra oficina principal). Tampoc no s'hi inclouen les sucursals i les oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals/digitals.
- **Oficina accessible:** una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi i orientar-s'hi; identificar, entendre i fer ús dels serveis i els equipaments disponibles, i comunicar-se amb el personal d'atenció. Tot això, complint la normativa vigent.



- **Ofibusos:** oficines mòbils que donen servei a diversos municipis mitjançant rutes diàries diferents i, en funció de la demanda, visiten les localitats a les quals presten servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'entitat pels sectors agrícola i ramader.
- **Proveïdors de gestió:** professional o empresa que estableix una relació comercial amb CaixaBank, regulada mitjançant un contracte, per proveir o subministrar tot el que calgui per a una finalitat relacionada amb l'activitat del banc. En relació amb la gestió, s'informa sobre els proveïdors amb un import anual superior als trenta mil euros. Se n'exclouen els creditors la posada en competència dels quals no aporta valor a la companyia o no és possible. En aquest concepte hi estarien inclosos ajuntaments, associacions, comunitats de propietaris, notaris, etc. Es facilita per a filials incloses en el model de compres corporatives.
- **Recursos i valors gestionats (context model negoci):** saldo de recursos gestionats de balanç i fora de balanç.
- **Habitatge social:** cartera d'habitatges propietat del Grup en què es té en compte la **situació de vulnerabilitat** de l'arrendador per establir les condicions del lloguer.

Experiència client i qualitat

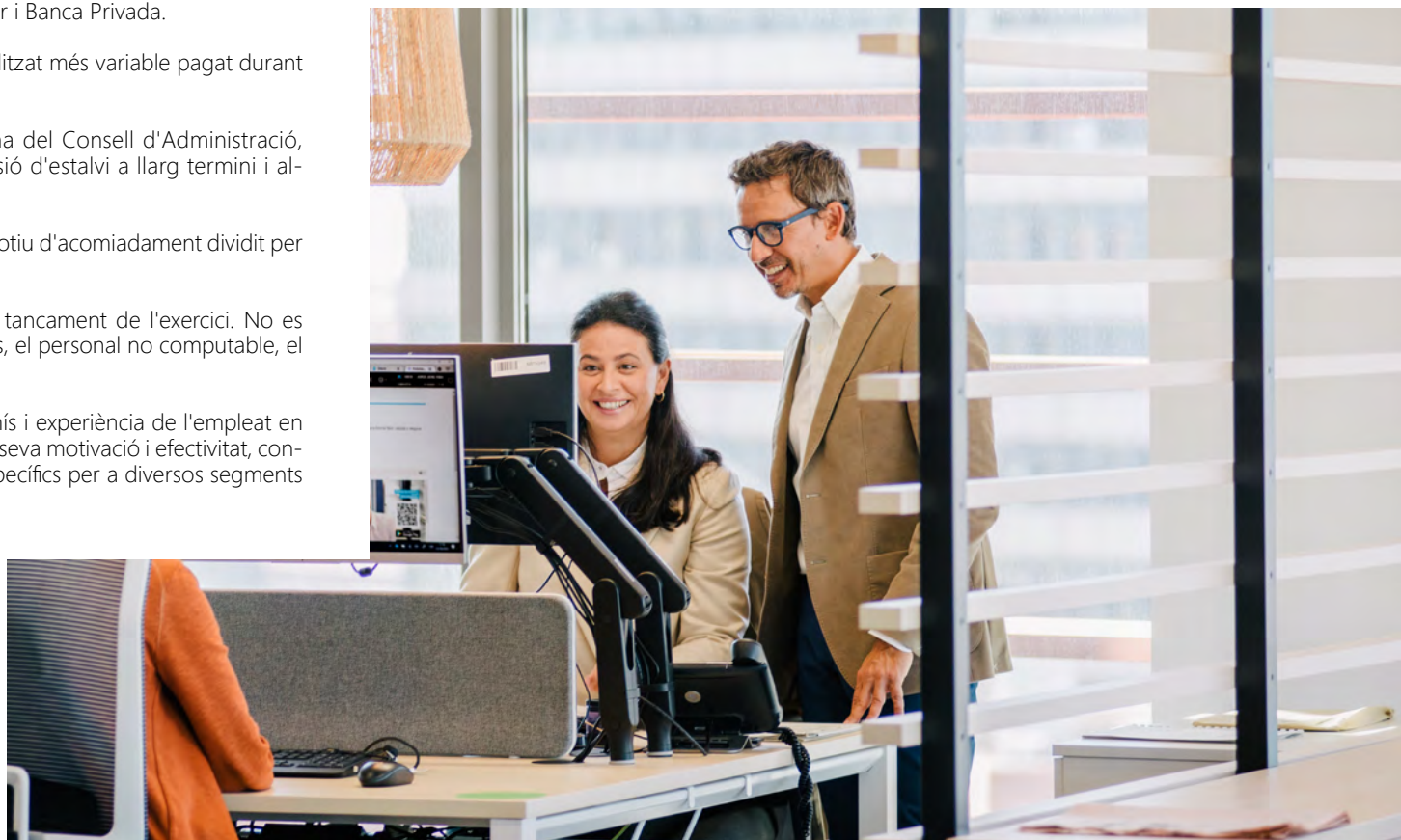
- **Clients compromesos:** sobre el total de clients enquestats, percentatge que valora de manera simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació amb valoracions de 9 o 10. Es calcula per a clients a Espanya.
- **Índex d'Experiència del Client (IEX) – Global:** mesura l'experiència global del client de CaixaBank en una escala de 0 a 100. Es tracta d'un índex sintètic dels índexs d'experiència dels vuit negocis principals de CaixaBank: Particulars, Premier, Privada, Negocis, BusinessBank, Empreses, Institucions i Corporativa. ponderats segons l'aportació al Marge Ordinari del banc per part de cadascun d'aquests negocis, que s'obté mensualment.
- **Net Promoter Score (NPS):** mesura la recomanació del client en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6). S'ofereix per al segment retail de clients CaixaBank Espanya, així com per a moments puntuals d'experiència.

Recursos Humans

- **Accidents de treball (nombre):** nombre total d'accidents amb baixa i sense baixa laboral que hi ha hagut a l'empresa durant tot l'exercici.
- **Accident greu:** les lesions que presenten un risc d'ocasionar la mort o puguin ocasionar unes seqüeles que suposin una incapacitat permanent per a la seva professió habitual (IP Parcial o IP Total).
- **Bretxa Salarial (%):** quocient del coeficient que calcula l'impacte del gènere sobre el salari (determinat a través d'un model de regressió lineal múltiple del salari, calculat com la suma de la retribució fixa i variable, sobre el gènere i altres factors rellevants —edat, antiguitat, antiguitat en la funció, funció i nivell professional—) i el salari mitjà de l'empresa. S'han exclòs de la mostra aquelles funcions (grups homogenis) de menys de cinquanta observacions (persones) a CaixaBank, S.A. perquè no hi ha prou mostra per inferir-ne conclusions sòlides, estadísticament parlant, per bé que aquest aspecte no s'ha traslladat a les filials per la pèrdua de poder predictiu del model.
- **Treballadors amb discapacitat (nombre):** empleats que treballen a l'Entitat i que tenen un grau reconegut de discapacitat del 33% o superior.
- **Hores d'absentisme gestionable:** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident).
- **Hores de formació per empleat:** total d'hores de formació de tota la plantilla durant l'any dividit per la plantilla mitjana.
- **Inversió en formació per empleat (€):** total d'hores de formació de tota la plantilla durant l'any dividit per la plantilla mitjana.
- **Índex d'absentisme gestionable (%):** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident) sobre el total d'hores laborables.
- **Índex de freqüència d'accidents (Índex d'Accentabilitat):** quocient entre el nombre d'accidents amb baixa i el nombre de total d'hores treballades, multiplicat per 10 i elevat a 6. L'índex es calcula sense incloure-hi els accidents in itinere, ja que s'han produït fora de l'horari laboral, i es computen totes les hores reals de treball, descomptant qualsevol absència a la feina per permisos, vacances i baixes per malaltia o accident.
- **Dones en posicions directives (%):** percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior, sobre el total de plantilla en posicions directives. Dada que ha calculat CaixaBank, S.A.



- **Noves incorporacions:** total acumulat de les noves contractacions fetes durant l'exercici (en cara que ja no siguin a l'empresa).
- **Nombre de professionals certificats:** nombre d'empleats aprovats en el curs d'informació en assessorament financer (CIAF). A més, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica la CNMV per a aquesta finalitat.
- **Professionals certificats:** quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau en Banca Premier i Banca Privada.
- **Remuneracions mitjanes:** remuneració total mitjana (fix anualitzat més variable pagat durant l'any), segmentant si escau segons requeriments.
- **Remuneració mitjana dels consellers:** remuneració mitjana del Consell d'Administració, incloent-hi retribució variable, dietes, indemnitzacions, previsió d'estalvi a llarg termini i altres percepcions.
- **Rotació no desitjada:** quocient entre el total de baixes amb motiu d'acomiadament dividit per la plantilla mitjana de l'exercici multiplicada per 100.
- **Total empleats:** perímetre de plantilla activa o estructural al tancament de l'exercici. No es tenen en compte els absentismes ni tampoc els jubilats parcials, el personal no computable, el personal en centres pendents de destí, els becaris i ETT.
- **Estudi Compromís:** anàlisi quantitativa del nivell de compromís i experiència de l'empleat en diverses dimensions de l'entorn organitzatiu relacionats amb la seva motivació i efectivitat, considerant tendències, comparatives amb el mercat i resultats específics per a diversos segments d'empleat (àrea organitzativa, generació, gènere, etc).



Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats

De conformitat amb l'article 8 del Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i el Reglament Delegat (UE) 2021/2178, de divulgació, CaixaBank està obligat a divulgar la proporció d'activitats elegibles i no elegibles per a la taxonomia relacionades amb els objectius mediambientals de mitigació del canvi climàtic i d'adaptació al canvi climàtic. El Reglament Delegat de divulgació va entrar en vigor l'1 de gener de 2022.

Com que la taxonomia de la UE encara s'està desenvolupant, i com que la informació d'elegibilitat i alineament que han divulgat les contraparts és molt limitada (les societats no financeres subjectes a la NFRD no estan obligades a divulgar l'elegibilitat i alineament amb la taxonomia, respectivament, fins al 2022 i el 2023), CaixaBank no incorpora completament l'alineació amb la Taxonomia en la seva estratègia comercial, establiment d'objectius, disseny de productes i processos ni en els seus compromisos amb els clients i contraparts. No obstant això, sí que s'està considerant el compliment amb la Taxonomia a l'efecte de la classificació de la cartera hipotecària. Així mateix, els actius inclosos als 4 Bons Verds que va emetre CaixaBank entre 2020 i 2021 compleixen amb els criteris tècnics de mitigació del canvi climàtic que s'estableixen a la Taxonomia.

L'elaboració de la informació es basa en els Reglaments Delegats pels quals s'estableixen els criteris tècnics de selecció (Reglament Delegat (UE) 2021/2800) i les normes tècniques de divulgació Reglament Delegat (UE) 2021/2178). També s'han considerat les FAQ que va emetre la Comissió Europea, respectivament, el 20 de desembre de 2021 (FAQ: How should financial and non-financial undertakings report Taxonomy-eligible economic activities and assets in accordance with the Taxonomy Regulation Article 8 Disclosures Delegated Act?) i el 2 de febrer de 2022 (Draft Commission notice on the interpretation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of EU Taxonomy Regulation on the reporting of eligible economic activities and assets).

Informació obligatòria segons l'article 10.2 del Reglament Delegat (UE) 2021/2178

Definicions i conciliacions

1. Total d'Actius Subjectes al Reglament de Taxonomia

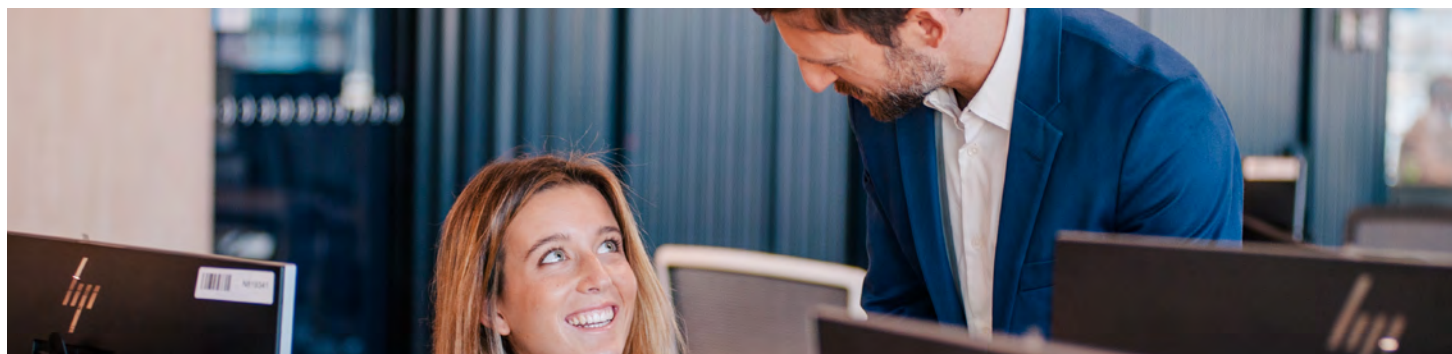
Es considera el total balanç reservat de les entitats reportades, excloent-ne els epígrafs del balanç següents.

- Actius intangibles
- Actius per impostos
- Actius tangibles (si s'inclouen garanties immobiliàries obtingudes mitjançant presa de possessió a canvi de la cancel·lació de deutes)
- Altres actius
- Canvis al valor raonable elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès
- Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda (si s'inclouen garanties immobiliàries obtingudes mitjançant presa de possessió a canvi de la cancel·lació de deutes)

2. Total d'Actius que Cobreix el GAR (Green Asset Ratio)

Es consideren els següents epígrafs del balanç reservat de les entitats calculades, excloent-ne exposicions a administracions centrals i bancs centrals.

- Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista
- Actius financers no mant. per a neg. Oblig. valor raonable amb canvis a resultats
- Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats
- Actius financers a valor raonable amb canvis a un altre resultat global
- Actius financers a cost amortitzat
- Derivats – Comptabilitat de cobertures



3. Elegibilitat

Les activitats elegibles per a la Taxonomia inclouen només informació sobre la cartera de no negociació cap a les contraparts situades a la UE. Això inclou informació sobre societats financeres, societats no financeres subjectes a la NFRD, llars (només hipoteques, préstecs per renovar l'habitatge i préstecs per comprar vehicles) i governs locals.

En el moment de reportar les proporcions establertes al Reglament Delegat, hi ha limitacions a la disponibilitat de dades de les contraparts, ja que les societats subjectes a la NFRD no estan obligades a divulgar informació relacionada amb activitats elegibles i no elegibles respecte a la Taxonomia fins al tancament de 2022.

En absència de dades que hagin comunicat les contraparts, s'han considerat únicament els criteris de Mitigació del Canvi Climàtic, tenint en compte que, sense la informació de les contraparts, no es pot sustentar que les contraparts han fet una avaluació del risc climàtic i de vulnerabilitat i que s'han establert plans per implementar solucions d'adaptació.

Per determinar l'elegibilitat en el cas de llars, s'han considerat les exposicions amb garantia hipotecària, els préstecs amb finalitat de renovació d'habitatge i els préstecs amb finalitat de finançament de vehicles.

Per determinar l'elegibilitat en el cas de societats financeres i no financeres, s'han considerat les finalitats de les operacions finançades, incloent-hi les operacions de finançament especialitzat, quan es corresponen amb la descripció d'activitat de la Taxonomia (Annex I del Reglament Delegat (UE) 2021/2139).

La diferenciació entre societats i no subjectes a la NFRD es basa en dades internes de segmentació de clients que s'utilitzen a l'efecte del FINREP. La transposició local de la NFRD als diversos països de la UE és inconsistent, i la classificació pot variar en el futur.

L'absència de dades afecta la presentació i precisió de les proporcions per a les activitats elegibles per a la taxonomia, a les activitats no elegibles i a la segmentació de societats subjectes a la NFRD.

4. Best effort

Les dades a 31 de desembre de 2021 s'han elaborat partint de millor esforç per seguir la normativa aplicable i, en el futur, es desenvoluparan a mesura que es tingui més informació de les contraparts i dels nous desenvolupaments de la regulació.



Informació Financera

Adicionalment a la informació financera, que s'elabora d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment que va publicar l'*European Securities and Markets Authority* el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057directrius ESMA). CaixaBank utilitza certes MAR, que no s'han auditat, amb l'objectiu que contribueixin a comprendre millor l'evolució financera del Grup. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall de les MAR emprades i la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF. Les xifres es presenten en milions d'euros, excepte si s'indica el contrari.

Mesures Alternatives de Rendiment del Grup

1. Rendibilitat i eficiència

a. Diferencial de la clientela:

Explicació: Diferència entre:



Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com el quocient entre els ingressos de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net d'aquest període).



Tipus mitjà dels recursos de l'activitat detallista (que s'obté com a quocient entre els costos dels recursos de l'activitat detallista i el seu saldo mitjà d'aquest període, exclouent-ne els passius subordinats que es poden classificar com a detallistes).

Nota: Els saldos mitjans del període observat s'han calculat partint dels saldos diaris del període, excepte en el cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents en cada tancament mensual.

Rellevància del seu ús: permet el seguiment del diferencial entre ingressos i despeses per interessos de clients.

		2019	2020	2021
Numerador	Ingressos cartera de crèdit	4.788	4.448	5.189
Denominador	Saldo mitjà de la cartera crèdit net	213.298	223.864	309.767
(a)	Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)	2,24	1,99	1,68
Numerador	Costos recursos detallistes al balanç	55	33	4
Denominador	Saldo mitjà recursos detallistes en balanç	214.136	230.533	337.183
(b)	Tipus mitjà cost dipòsits detallistes (%)	0,02	0,01	0,00
	Diferencial de la clientela (%) (a - b)	2,22	1,98	1,68
Numerador	Ingressos cartera de crèdit		6.282	5.607
Denominador	Saldo mitjà de la cartera crèdit net		339.719	338.352
(a)	Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)		1,85	1,66
Numerador	Costos recursos detallistes al balanç		47	7
Denominador	Saldo mitjà recursos detallistes en balanç		346.928	366.291
(b)	Tipus mitjà cost dipòsits detallistes (%)		0,01	0,00
	Diferencial de la clientela Proforma (%) (a - b)		1,84	1,66





b. Diferencial de balanç:

Explicació: Diferència entre:



Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos i els actius totals mitjans d'aquest període).



Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos i els recursos totals mitjans d'aquest període).

Nota: Els saldos mitjans del període observat s'han calculat partint dels saldos diaris del període, excepte en el cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents en cada tancament mensual.

Rellevància del seu ús: permet fer el seguiment del diferencial entre els ingressos i les despeses per interessos que genera la totalitat d'actius i passius del balanç del Grup.

		2019	2020	2021
Numerador	Ingressos financers	7.056	6.764	7.893
Denominador	Actius totals mitjans del període trimestral	403.842	432.706	628.707
(a)	Tipus mitjà rendiment dels actius (%)	1,75	1,56	1,26
Numerador	Despeses financeres	2.105	1.864	1.918
Denominador	Recursos totals mitjans del període trimestral	403.842	432.706	628.707
(b)	Tipus mitjà cost dels recursos (%)	0,52	0,43	0,30
Diferencial de balanç (%) (a - b)		1,23	1,13	0,96
Numerador	Ingressos financers		9.032	8.421
Denominador	Actius totals mitjans del període trimestral		642.503	679.557
(a)	Tipus mitjà rendiment dels actius (%)		1,41	1,24
Numerador	Despeses financeres		2.216	1.999
Denominador	Recursos totals mitjans del període trimestral		642.503	679.557
(b)	Tipus mitjà cost dels recursos (%)		0,34	0,29
Diferencial de balanç Proforma (%) (a - b)			1,07	0,95

c. ROE:

Explicació: Quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els fons propis més els ajustos de valoració mitjans, dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals).

– **ROE:**

- **Numerador:** Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió.
- **Denominador:** Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment a fons propis derivat de la fusió amb Bankia.
- **ROE sense extraordinaris fusió:**
 - El 2021 s'eliminen els impactes associats a la fusió al numerador.

Rellevància del seu ús: permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda sobre els fons propis.

		2019	2020	2021
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381	5.226
(b)	Cupó <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador	Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a + b)	1.572	1.238	4.981
(a)	Fons propis mitjans 12M	25.575	26.406	34.516
(b)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(843)	(1.647)	(1.689)
Denominador	Fons propis + ajustos de valoració mitjans 12M (c + d)	24.732	24.759	32.827
ROE (%)		6,4%	5,0%	15,2 %
(e)	Extraordinaris fusió	-	-	2.867
Numerador	Numerador ajustat 12M (a + b - e)	-	-	2.115
ROE (%) sense extraordinaris fusió		-	-	6,4%

d. ROTE:

Explicació: Quocient entre:



Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis).



Fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals) deduint-ne els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obtenen de l'epígraf Actius intangibles del balanç públic més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic).

– ROTE:

- **Numerador:** Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió.
- **Denominador:** inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment a fons propis derivat de la fusió amb Bankia.

– ROTE sense extraordinaris fusió:

- El 2021 s'eliminen els impactes associats a la fusió al numerador.

Rellevància del seu ús: indicador utilitzat per mesurar la rendibilitat sobre el patrimoni tangible.

	2019	2020	2021
(a) Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381	5.226
(b) Cupó <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a + b)	1.572	1.238	4.981
(c) Fons propis mitjans 12M	25.575	26.406	34.516
(d) Ajustos de valoració mitjans 12M	(843)	(1.647)	(1.689)
(e) Actius intangibles mitjans 12M	(4.248)	(4.295)	(4.948)
Denominador FP + ajustos de valoració mitjans excoent-ne els actius intangibles 12M (c + d + e)	20.484	20.463	27.879
ROTE (%)	7,7 %	6,1 %	17,9%
(f) Extraordinaris fusió	-	-	2.867
Numerador Numerador ajustat 12M (a + b - f)	-	-	2.115
RODI (%) sense extraordinaris fusió	-	-	7,6 %

e. ROA:

Explicació: Quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els actius totals mitjans, dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana dels saldos diaris del període analitzat).

– ROA:

- **Numerador:** Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió.
- **Denominador:** Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment als actius totals mitjans derivat de la fusió amb Bankia.

– ROA sense extraordinaris fusió:

- **Numerador:** S'eliminen el 2021 els impactes extraordinaris associats a la fusió.

Rellevància del seu ús: indica la rendibilitat obtinguda amb relació als actius.

	2019	2020	2021
(a) Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	1.708	1.382	5.229
(b) Cupó <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador Resultat net ajustat 12M (a + b)	1.575	1.238	4.984
Denominador Actius totals mitjans 12M	403.842	433.785	628.707
ROA (%)	0,4 %	0,3 %	0,8%
(c) Extraordinaris fusió	-	-	2.867
Numerador Numerador ajustat 12M (a + b - c)	-	-	2.118
ROA (%) sense extraordinaris fusió	-	-	0,3 %



f. RORWA:

Explicació: Quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana dels saldos mitjans trimestrals).

– RORWA:

- **Numerador:** Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou l'impacte extraordinari de la fusió.
- **Denominador:** Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment als actius ponderats per risc derivat de la fusió amb Bankia.

– RORWA sense extraordinaris fusió:

- **Numerador:** S'eliminen el 2021 els impactes extraordinaris associats a la fusió.

Rellevància del seu ús: indica la rendibilitat obtinguda ponderant els actius pel seu risc.

		2019	2020	2021
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	1.708	1.382	5.229
(b)	Cupó <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador	Resultat net ajustat 12M (a + b)	1.575	1.238	4.984
Denominador	Actius ponderats per riscos regulatoris 12M	148.114	146.709	200.869
RORWA (%)		1,1 %	0,8 %	2,5 %
(c)	Extraordinaris fusió	-	-	2.867
Numerador	Numerador ajustat 12M (a + b - c)	-	-	2.118
RORWA (%) sense extraordinaris fusió		-	-	1,1 %

g. Ingressos Core:

Explicació: Suma del marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida i risc, i el resultat associat a participades de bancassegurances.

Rellevància del seu ús: mostra l'evolució dels ingressos procedents del negoci tradicional (bancari i assegurator) del Grup.

		2019	2020	2021
(a)	Marge d'Interessos	4.951	4.900	5.975
(b)	P. Equivalència bancassegurances	211	236	267
(c)	Comissions netes	2.598	2.576	3.705
(d)	Ing i Desp. Emarats per contracte d'assegurances	556	598	651
Ingressos Core (a + b + c + d)		8.316	8.310	10.597
(a)	Marge d'Interessos		6.816	6.422
(b)	P. Equivalència bancassegurances		306	279
(c)	Comissions netes		3.736	3.987
(d)	Ing i Desp. Emarats per contracte d'assegurances		598	651
Ingressos Core Proforma (a + b + c + d)			11.456	11.339

h. Ràtio d'eficiència:

Explicació: Quocient entre les despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut (o Ingressos Core per a la ràtio d'eficiència Core), dels últims dotze mesos.

Rellevància del seu ús: ràtio habitual en el sector bancari per relacionar els costos amb els ingressos generats.

		2019	2020	2021
Numerador	Despeses d'administració i amortització 12M	5.750	4.579	8.049
Denominador	Marge brut 12M	8.605	8.409	10.274
Ràtio d'eficiència		66,8 %	54,5 %	78,3 %
Numerador	Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M	4.771	4.579	5.930
Denominador	Marge brut 12M	8.605	8.409	10.274
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries		55,4 %	54,5 %	57,7 %
Numerador	Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M	4.771	4.579	5.930
Denominador	Ingressos Core 12M	8.316	8.310	10.597
Ràtio d'eficiència Core		57,4 %	55,1 %	56,0 %



		2020	2021
Numerador	Despeses d'administració i amortització 12M	6.311	6.374
Denominador	Marge brut 12M	11.311	10.985
Ràtio d'eficiència Proforma		55,8%	58,0%
Numerador	Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M	6.311	6.374
Denominador	Ingressos Core 12M	11.456	11.339
Ràtio d'eficiència Core Proforma		55,1 %	56,2%

2. Gestió del risc

a. Cost del risc:

Explicació: Quocient entre el total de dotacions per a insolvències (12 mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió (calculats com la mitjana dels saldos de tancament de cadascun dels mesos del període).

– Cost del risc:

- **Numerador:** Dotacions per a insolvències (12 mesos).
- **Denominador:** Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment dels crèdits i riscos contingents derivats de la fusió amb Bankia.

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar el cost per dotacions per a insolvències sobre la cartera de crèdit.

		2019	2020	2021
Numerador	Dotacions per a insolvències 12M	376	1.915	838
Denominador	Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12M	243.143	255.548	363.368
Cost del risc (%)		0,15%	0,75%	0,23 %
Numerador	Dotacions per a insolvències 12M		2.959	961
Denominador	Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12M		386.425	385.187
Cost del risc Proforma (%)			0,77%	0,25%

b. Ràtio de morositat:

Explicació: quocient entre:



Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.



Crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteri de gestió.

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar i seguir l'evolució de la qualitat de la cartera creditícia.

		2019	2020	2021
Numerador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	8.794	8.601	13.634
Denominador	Crèdit clientela + riscos contingents	244.262	260.794	380.160
Ràtio de morositat (%)		3,6 %	3,3 %	3,6 %

c. Ràtio de cobertura:

Explicació: quocient entre:



Total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.



Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar la cobertura via provisions dels crèdits dubtosos.

		2019	2020	2021
Numerador	Fons deteriorament crèdit clientela + riscos contingents	4.863	5.755	8.625
Denominador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	8.794	8.601	13.634
Ràtio de cobertura (%)		55 %	67 %	63 %

d. Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda:

Explicació: quocient entre:



Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble **menys el valor comptable net actual** de l'actiu immobiliari.



Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble.

Rellevància del seu ús: reflecteix el nivell de cobertura via sanejaments efectuats i provisions comptables dels actius adjudicats disponibles per a la venda.

	2019	2020	2021
(a) Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària	1.576	1.613	4.417
(b) Valor Comptable Net del actiu adjudicat	958	930	2.279
Numerador Cobertura total del actiu adjudicat (a - b)	618	683	2.138
Denominador Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària	1.576	1.613	4.417
Ràtio cobertura immobles DPV (%)	39%	42%	48 %

e. Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda:

Explicació: quocient entre:



Cobertura comptable: provisions comptables dels actius adjudicats.



Valor comptable brut de l'actiu immobiliari: suma del valor comptable net i la cobertura comptable.

Rellevància del seu ús: indicador de cobertura dels actius adjudicats disponibles per a la venda via provisions comptables.

	2019	2020	2021
Numerador Provisió comptable dels actius adjudicats	414	488	1.006
(a) Valor Comptable Net del actiu adjudicat	958	930	2.279
(b) Cobertura comptable del actiu adjudicat	414	488	1.006
Denominador Valor comptable brut de l'actiu adjudicat (a + b)	1.372	1.418	3.285
Ràtio cobertura comptable immobles DPV (%)	30 %	34%	31 %

3. Liquiditat

a. Actius líquids totals:

Explicació: Suma dels HQLA (*High Quality Liquid Assets* d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea, de 10 d'octubre de 2014) i el disponible a la pòlissa al Banc Central Europeu no HQLA.

Rellevància del seu ús: indicador de la liquiditat de l'entitat.

	2019	2020	2021
(a) Actius Líquids d'Alta Qualitat (HQLA's)	55.017	95.367	167.290
(b) Disponible en pòlissa BCE no HQLA's	34.410	19.084	1.059
Actius Líquids Totals (a + b)	89.427	114.451	168.349

b. Loan to deposits:

Explicació: quocient entre:



Crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament que atorguen organismes públics).



Recursos de l'activitat de clients en el balanç.

Rellevància del seu ús: mètrica que mostra l'estructura de finançament detallista (permet valorar la proporció del crèdit detallista que està finançat per recursos de l'activitat de clients).

	2019	2020	2021
Numerador Crèdit a la clientela de gestió net (a - b - c)	218.420	234.877	340.948
(a) Crèdit a la clientela de gestió brut	227.406	243.924	352.951
(b) Fons per a insolvències	4.704	5.620	8.265
(c) Crèdit de mediació	4.282	3.426	3.738
Denominador Recursos de l'activitat de clients en balanç	218.532	242.234	384.270
Loan to Deposits (%)	100 %	97%	89 %

4. Ràtios borsàries

a. BPA (benefici per acció):

Explicació: quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'Additional Tier 1 registrat a fons propis) i el nombre mitjà d'accions en circulació.

Nota: El nombre mitjà d'accions en circulació s'obté com el nombre mitjà d'accions emeses minores pel nombre mitjà d'accions a l'autocartera. Els números mitjans es calculen com la mitjana de puntuals de tancament de cada mes del període analitzat. El 2021 s'eliminen els impactes associats a la fusió del numerador.

		2019	2020	2021
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381	5.226
(b)	Cupó Additional Tier 1	(133)	(143)	(244)
Numerador	Resultat atribuït al Grup ajustat (a + b)	1.572	1.238	4.981
Denominador	Nre. mitjà d'accions en circulació netes d'autocartera (c)	5.978	5.978	7.575
BPA (Benefici per acció)		0,26	0,21	0,66
(d)	Extraordinaris fusió	-	-	2.867
Numerador	Numerador ajustat (a + b - d)	-	-	2.115
BPA (Benefici per acció) sense extraordinaris fusió		-	-	0,28

b. PER (Price-to-earnings ratio):

Explicació: quocient entre el valor de cotització i el benefici per acció (BPA).

		2019	2020	2021
Numerador	Valor de cotització al tancament del període	2,798	2,101	2,414
Denominador	Benefici per acció (BPA)	0,26	0,21	0,66
PER (Price-to-earnings ratio)		10,64	10,14	3,67
Denominador	Benefici per acció (BPA) sense extraordinàries fusió			0,28
PER (Price-to-earnings ratio) sense extraordinaris fusió				8,65

c. Rendibilitat per dividend:

Explicació: quocient entre els dividends pagats (en accions o en efectiu) en l'últim exercici i el valor de cotització de l'acció en la data de tancament del període.

		2019	2020	2021
Numerador	Dividends pagats (en accions o efectiu) l'últim exercici	0,17	0,07	0,03
Denominador	Valor de cotització de l'acció al tancament del període	2,798	2,101	2,414
Rendibilitat per dividend		6,08 %	3,33 %	1,11%

d. VTC (valor teòric comptable) per acció:

Explicació: quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el nombre d'accions en circulació *fully diluted* en una data determinada.

El nombre d'accions en circulació fully diluted s'obté com les accions emeses (minorades pel nombre d'accions a l'autocartera) més el nombre d'accions resultants de la hipotètica conversió/canvi dels instruments de deute convertibles/bescanviables emesos, en una data determinada.

– **VTCT (Valor teòric comptable tangible) per acció:** quocient entre:

– **Patrimoni net** minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles.

– **Nombre d'accions** en circulació *fully diluted* en una data determinada.

– **P/VTC:** quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor teòric comptable.

– **P/VTC tangible:** quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor teòric comptable tangible.

		2019	2020	2021
(a)	Patrimoni Net	25.151	25.278	35.425
(b)	Interessos minoritaris	(28)	(26)	(31)
Numerador	Patrimoni net ajustat (c = a + b)	25.123	25.252	35.394
Denominador	Accions en circulació netes d'autocartera (d)	5.978	5.977	8.053
e = (c / d)	Valor teòric comptable (€/acció)	4,20	4,22	4,39
(f)	Actius intangibles (minoren el patrimoni net ajustat)	(4.255)	(4.363)	(5.316)
g = ((c + f) / d)	Valor teòric comptable tangible (€/acció)	3,49	3,49	3,73
(h)	Cotització al tancament del període	2,798	2,101	2,414
h/e	P/VTC (Valor cotització s/ valor comptable)	0,67	0,50	0,55
h/g	P/VTC tangible (Valor cotització s/ valor comptable tangible)	0,80	0,60	0,65

Adaptació del compte de pèrdues i guanys públic a format gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- Ingressos per comissions.
- Despeses per comissions.

Resultat d'operacions financeres. Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertes (net).
- Diferències de canvi (net).

Despeses d'administració i amortització. Inclou els epígrafs següents:

- Despeses d'administració.
- Amortització.

Marge d'explotació.

- (+) Marge brut.
- (-) Despeses d'explotació.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues i guanys nets per modificació.
- Provisions o reversió de provisions.

Del qual: Dotacions per a insolvències.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats corresponents a préstecs i avançaments per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

Del qual: Altres dotacions a provisions.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i avançaments per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions, excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- Fons de comerç negatiu reconegut en resultats.
- Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.



Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

Crèdit a la clientela, brut

Desembre de 2021 (En milions d'euros)

Actius financers a cost amortitzat — Clientela (Balanç Públic)	344.524
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(863)
Cambres de compensació	(1.839)
Altres actius financers sense naturalesa detallista	(315)
Actius financers no destinats per a negociació valorats obligatoriament a valor raonable amb canvis a resultats — Préstecs i avançaments (Balanç Públic)	67
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius financers a cost amortitzat — Valors Representatius de Deute del Balanç Públic)	2.980
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius afectes al negoci assegurador del Balanç Públic)	133
Fons per a insolvències	8.265
Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió	352.951

Passius per contractes d'assegurances

Desembre de 2021 (En milions d'euros)

Passius afectes al negoci assegurador (Balanç Públic)	79.834
Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (n'exclou unit link i d'altres)	(12.458)
Passius per contractes d'asseguracions amb criteris de gestió	67.376

Recursos de clients

Desembre de 2021 (En milions d'euros)

Passius financers a cost amortitzat — Dipòsits de la clientela (Balanç públic)	392.479
Recursos no detallistes (registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat — Dipòsits a la clientela)	(6.272)
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(5.671)
Entitats de contrapartida i altres	(602)
Recursos detallistes (registrats a Passius financers a cost amortitzat — Valors Representatius de Deute)	1.384
Emissions <i>retail</i> i d'altres	1.384
Passius per contractes d'asseguracions amb criteris de gestió	67.376
Total recursos de balanç	454.968
Actius sota gestió	158.020
Altres comptes¹	6.983
Total recursos de clients	619.971

¹ Inclou, essencialment, recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

Emissions institucionals a l'efecte de la liquiditat bancària

Desembre de 2021 (En milions d'euros)

Passius financers a Cost Amortitzat — Valors Representatius de Deute emesos (Balanç Públic)	53.684
Finançament institucional no considerat a l'efecte de la liquiditat bancària	(5.255)
Bons de titulització	(1.628)
Ajustos per valoració	(2.487)
Amb naturalesa detallista	(1.384)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	245
Dipòsits a la clientela a l'efecte de la liquiditat bancària²	5.671
Finançament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària	54.100

² 5.638 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.

Actius adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer)

Desembre de 2021 (En milions d'euros)

Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Balanç Públic)	3.038
Altres actius no adjudicats	(805)
Existències a l'epígraf — Resta actius (Balanç Públic)	46
Actius adjudicats disponibles per a la venda	2.279
Actius tangibles (Balanç Públic)	8.264
Actius tangibles d'ús propi	(6.398)
Altres actius	(250)
Actius adjudicats en lloguer	1.616

Estructura del Grup

Grup CaixaBank >> CaixaBank, S.A. 41.602 Entitat de crèdit d'Espanya

>> SUPORT AL NEGOCI

745 CaixaBank Operational Services (100%)
Serveis de *backoffice* d'administració

341 CaixaBank Tech
Prestació de serveis informàtics

244 Centre de Serveis Operatius Enginyeria de Processos (100%)
Serveis de *backoffice* d'administració

194 CaixaBank Facilities Management (100%)
Gestió d'obres, manteniment, logística i compres

117 CaixaBank Business Intelligence (100%)
Desenvolupament de projectes digitals

ENTITATS DEL GRUP

>> ACTIVITAT DE NEGOCI

565 CaixaBank Payments & Consumer (100%)
Finançament al consum i mitjans de pagament

31 Wivai SelectPlace, S.A.U.
Comercialització de productes

9 Telefónica Consumer Finance (50%)
Finançament al consum

8 CaixaBank Equipment Finance (100%)
Arrendament de vehicles i béns d'equip

>>> **Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L. (20%)**
Entitat de pagament

>>> **Servired (41%)**
Societat espanyola de mitjà pagament

>>> **Global Payments Money To Pay, S.L. (49%)**
Entitat de pagament

>>> **Redsys Servicios de Procesamiento (25%)**
Mitjans de pagament

165 Building Center (100%)²
Tenidora d'actius immobiliaris

Bankia Habitat (100%)
Explotació, gestió i administració d'immobles

Living Center (100%)

>>> **Coral Homes (20%)**
Serveis immobiliaris

>>> **Gramina Homes (20%)**
Explotació, gestió i administració d'immobles

648 VidaCaixa (100%)
Assegurances de vida i gestió de fons de pensions⁴

64 BPI Vida e Pensões (100%)
Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

>>> **SegurCaixa Adeslas (49,9%)**
Assegurances no-vida

242 CaixaBank Asset Management (100%)¹
Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

40 BPI Gestão de Ativos (100%)
Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

6 CaixaBank AM Luxembourg (100%)
Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

4.478 Banco BPI (100%)
Entitat de crèdit de Portugal

>>> **Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)**
Assegurances

>>> **Unicre (21%)**
Mitjans de pagament

>>> **Cosec (50%)**
Assegurances de crèdit

>>> **Banco comercial e de Investimentos (36%)**
Entitat de crèdit a Moçambic

48 Bankia Mediación (100%)
Operador de bancassegurances

50 Imaginersgen (100%)
Gestió de segment jove del banc

28 Nuevo MicroBank (100%)
Finançament de microcrèdits

14 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)
Entitat de crèdit a Luxemburg

9 CaixaBank Titulización (100%)
Gestora de fons de titulització

0 Bankia Vida, S.A. (100%)³
Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

>>> **Segurbankia, S.A.U., Correduría de Seguros del Grupo Bankia (100%)**
Assegurances

Subgrups de societats. (%) Percentatge de participació a 31 de desembre de 2021.

XX Nombre d'empleats.

Nota: S'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup i se n'exclouen les operatives de naturalesa accionarial (dividends), l'operativa extraordinària i les activitats non-core: Inversions Inmobiliàries Teguse Resort S.L. (18 empleats), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (25) i Credifomo, E.F.C., S.A. (16 empleats), entre d'altres.

¹ El juliol de 2021 ha tingut lloc la fusió per integració de Bankia Fodos per part de CaixaBank Asset Management.

² El novembre de 2021 ha tingut lloc la compra de Gramina Homes, Living Center i Bankia Habitat per part de Building Center.

³ El desembre de 2021 ha tingut lloc l'adquisició del 51% de Bankia Mapfre Vida, S.A., i CaixaBank, S.A. passa a tenir-ne el 100%.

⁴ El desembre de 2021 ha tingut lloc la fusió per integració de Bankia Pensiones per part de VidaCaixa.

A

Informe de Verificació Independent





La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe d'auditoria de comptes anuals consolidats emès per un auditor independent

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre els comptes anuals consolidats

Opinió

Hem auditat els comptes anuals consolidats de CaixaBank, S.A. (la Societat dominant) i les seves societats dependents (el Grup), que comprenen el balanç a 31 de desembre de 2021, el compte de resultats, l'estat de canvis en el patrimoni net, l'estat de fluxos d'efectiu i la memòria, tots ells consolidats, corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera del Grup a 31 de desembre de 2021, així com dels seus resultats i fluxos d'efectiu, tots ells consolidats, corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data, de conformitat amb les Normes Internacionals d'Informació Financera, adoptades per la Unió Europea (NIIF-UE), i la resta de disposicions del marc normatiu d'informació financera que resulten d'aplicació a Espanya.

Fonament de l'opinió

Hem dut a terme la nostra auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya. Les nostres responsabilitats d'acord amb aquestes normes es descriuen més endavant en la secció *Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals consolidats del nostre informe*.

Som independents del Grup de conformitat amb els requeriments d'ètica, inclosos els d'independència, que són aplicables a la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats a Espanya, segons allò que exigeix la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes. En aquest sentit, no hem prestat serveis diferents als de l'auditoria de comptes ni hi han concorregut situacions o circumstàncies que, d'acord amb allò que estableix l'esmentada normativa reguladora, hagin afectat la necessària independència de manera que s'hagi vist compromesa.

Considerem que l'evidència d'auditoria que hem obtingut proporciona una base suficient i adequada per a la nostra opinió.

Qüestions claus de l'auditoria

Les qüestions clau de l'auditoria són aquelles qüestions que, segons el nostre judici professional, han estat de la major significativitat en la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats del període actual. Aquestes qüestions han estat tractades en el context de la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats en el seu conjunt, i en la formació de la nostra opinió sobre aquests, i no expressem una opinió per separat sobre aquestes qüestions.

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., P^o de la Alameda, 35 Bis, 46023 Valencia, España
Tel.: +34 963 036 900 / +34 902 021 111, Fax: +34 963 036 901, www.pwc.es*

Qüestions clau de l'auditoria**Manera en què s'han tractat en l'auditoria****Procés de fusió per absorció de Bankia**

El 23 de març de 2021 es van complir totes les condicions suspensives necessàries per a la materialització posterior de la fusió per absorció de Bankia, S.A. (societat absorbida) per part de CaixaBank, SA (societat absorbent).

Prèviament, el 17 de setembre de 2020, els Consells d'Administració de CaixaBank, SA i Bankia, S.A. havien subscrit el Projecte comú de fusió, que van aprovar les Juntes Generals d'Accionistes respectives durant el mes de desembre de 2020.

La data de referència per al registre a l'efecte comptable d'aquesta combinació de negocis és el 31 de març de 2021.

D'acord amb la NIIF 3, el Grup ha classificat els actius identificables incorporats i els passius assumits a valor raonable provisional en l'exercici d'assignació del preu pagat en la combinació de negocis (PPA – *purchase price allocation*). Així mateix, la direcció ha comptat amb el suport d'un tercer per a la realització d'un contrast independent de les valoracions fetes. Aquest procés de posada a valor raonable dels actius incorporats i els passius assumits està subjecte a un considerable component de judici per part de la direcció i és una de les estimacions més significatives i complexes en la preparació dels comptes anuals consolidats adjunts, per la qual cosa s'ha considerat una de les qüestions clau de l'auditoria.

La societat adquirent té el termini d'un any des de la data d'adquisició per fer la valoració definitiva de la combinació de negocis i la posada a valor raonable dels actius i els passius de la societat adquirida.

Vegeu la nota 7 dels comptes anuals consolidats adjunts.

Hem documentat el nostre enteniment i la nostra avaluació del control intern quant al procés d'identificació i valoració a valor raonable dels actius adquirits i els passius assumits efectuat per la direcció.

Així mateix, hem portat a terme procediments d'auditoria per obtenir evidència d'auditoria suficient sobre els saldos incorporats en la data de la integració comptable.

Adicionalment, amb la col·laboració dels diferents experts i especialistes interns de l'auditor, hem avaluat si la metodologia per determinar els valors raonables, les hipòtesis subjacents i l'exactitud matemàtica era adequada. En particular, quant a l'assignació del preu d'adquisició als actius adquirits i els passius assumits.

En aquest sentit, les valoracions fetes pel Grup constitueixen la millor estimació disponible en la data de formulació d'aquests comptes anuals consolidats, per la qual cosa tenen caràcter provisional i encara no es poden considerar definitives.

El resultat dels procediments portats a terme confirma l'enfocament de valoració preliminar de la direcció i de l'assignació del preu d'adquisició, com també la idoneïtat de la informació revelada en els comptes anuals consolidats adjunts.

Com a resultat de la feina feta, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.

Qüestions clau de l'auditoria**Manera en què s'han tractat en l'auditoria****Deterioració per risc de crèdit dels actius financers a cost amortitzat i dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions**

La determinació de la deterioració per risc de crèdit i d'actius immobiliaris provinents d'adjudicacions es basa en models de càlcul interns de pèrdua esperada. En l'entorn de la crisi de la COVID-19 s'ha incrementat la complexitat en l'estimació de la deterioració per risc de crèdit, a causa de les adaptacions en els models interns per incorporar noves assumpcions i elements de judici com ara la consideració de les garanties en les operacions amb aval governamental o la consideració dels ajusts als models col·lectius de provisions per adaptar-los a escenaris macroeconòmics incerts. Aquesta estimació requereix un elevat component de judici per part de la direcció i és una de les estimacions més significatives i complexes en la preparació dels comptes anuals consolidats adjunts, per la qual cosa s'ha considerat una de les qüestions clau de l'auditoria.

Adicionalment als que s'han assenyalat, els judicis i les estimacions principals fets per la direcció són els següents:

- Els criteris d'identificació i classificació per fases (*staging*) dels actius deteriorats o els actius amb un increment significatiu del risc, inclosos els criteris addicionals establerts en el context de la COVID-19.
- La construcció dels paràmetres per als models interns de probabilitat d'incompliment (PD – *probability of default*) i de severitat de la pèrdua en cas d'incompliment (LGD – *loss given default*).

La nostra feina ha inclòs la participació d'especialistes interns en models de risc de crèdit i de valoració d'actius immobiliaris provinents d'adjudicacions i s'ha centrat en l'anàlisi, l'avaluació i la comprovació del control intern, com també en la realització de proves en detall sobre l'estimació de la deterioració.

Pel que fa al sistema de control intern, hem obtingut un enteniment del procés d'estimació de la deterioració per risc de crèdit i hem fet proves sobre l'adequació dels controls en les diferents fases del procés, amb una atenció especial a la determinació i l'aprovació dels ajusts als models per adaptar-los als escenaris macroeconòmics en el marc de la COVID-19.

També ha estat objecte d'anàlisi l'avaluació periòdica de les alertes de seguiment del risc de crèdit, com també la realització efectiva del procés de revisió periòdic d'expedients d'acreditats per al seguiment de la seva classificació i, en els casos que correspongui, el registre de la deterioració.

Adicionalment, hem fet proves en detall consistents en:

- L'anàlisi de la metodologia i comprovacions dels models interns principals respecte a: i) els mètodes de càlcul i segmentació; ii) els criteris de classificació dels actius crediticis per fases (*staging*); iii) la metodologia d'estimació dels paràmetres de pèrdua esperada (probabilitat d'incompliment i valor realitzable de les garanties); iv) les dades i les estimacions principals emprades, en especial, les relatives a escenaris macroeconòmics i les seves assumpcions, i v) els recalibratges i les proves retrospectives (*backtesting*) fets en els models interns.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
<ul style="list-style-type: none"> • L'ús d'hipòtesis amb efecte significatiu en les provisions per risc de crèdit constituïdes, com ara els escenaris macroeconòmics considerats i la seva probabilitat d'ocurrència (en especial, amb l'ajust sobre el model de provisions col·lectives fet en l'entorn de la crisi de la COVID-19), la vida esperada de les operacions i l'existència de prepagaments, entre d'altres. • El valor realitzable de les garanties associades a les operacions creditícies concedides a partir de la informació i/o el valor de taxació proporcionat per diverses societats de taxació o mitjançant l'ús de metodologies estadístiques en aquells casos de reduïda exposició i risc. 	<ul style="list-style-type: none"> • La validació dels criteris addicionals, establerts en el context de la COVID-19, per avaluar l'increment significatiu del risc. • L'anàlisi del funcionament del "motor de càlcul" dels models de provisions col·lectives d'estimació de deterioració per risc de crèdit, la reexecució del càlcul de les provisions per a certes carteres creditícies i el contrast dels resultats amb els obtinguts per la direcció del Grup. Addicionalment, hem comprovat la variació durant l'exercici de la provisió col·lectiva constituïda el 2020 per l'ajust sobre els models per la modificació de l'escenari macroeconòmic en l'entorn de la crisi de la COVID-19 (<i>post model adjustment</i>), així com la seva raonabilitat a 31 de desembre de 2021. • La comprovació del funcionament adequat del "motor de càlcul" de les provisions col·lectives dels models d'estimació de deterioració dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions, la reexecució del càlcul d'aquestes provisions col·lectives i el contrast dels resultats amb els obtinguts per la direcció del Grup. • La validació d'una mostra d'expedients d'acreditats analitzats de manera individualitzada per avaluar-ne la classificació adequada, les metodologies d'estimació de pèrdua i el registre, en els casos que correspongui, de la deterioració corresponent. • L'anàlisi de la metodologia emprada per a l'estimació dels costos de venda, els períodes de venda i les retallades de valor de la garantia, per a l'estimació de la deterioració dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions. • La validació d'una mostra de taxacions per avaluar-ne l'ajust a la normativa en vigor, la raonabilitat i el grau d'actualització.
<p>L'estimació de la deterioració dels actius immobiliaris amb origen en l'activitat creditícia i que a través de la dació en pagament, compra, o per via judicial s'adjudiquen al Grup també es fa sobre la base de models de càlcul interns i amb els mateixos criteris que els emprats per a les garanties reals immobiliàries associades a les operacions creditícies.</p>	
<p>Vegeu les notes 2, 3.4.1, 14, 20, 21, 40.2 i 40.3 dels comptes anuals consolidats adjunts quant al risc de crèdit i els actius immobiliaris provinents d'adjudicacions, i les notes 36 i 39 dels comptes anuals consolidats adjunts quant als guanys o les pèrdues generats durant l'exercici.</p>	

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
<p>Recuperabilitat dels actius per impostos diferits</p> <p>L'avaluació de la capacitat per recuperar els actius per impostos diferits és un exercici complex i que requereix un elevat grau de judici i estimació. Per això, considerem aquesta estimació feta per la direcció del Grup una qüestió clau de l'auditoria.</p> <p>La política del Grup és reconèixer els actius per impostos diferits, diferents dels monetitzables, només quan es considera probable que en el futur s'obtindran prou guanys fiscals que en permetin la recuperació.</p> <p>En aquest procés, hi ha consideracions específiques i complexes que la direcció té en compte, respecte al grup de consolidació fiscal, per avaluar tant el reconeixement com la capacitat posterior de recuperació dels actius fiscals diferits registrats, sobre la base de projeccions financeres i plans de negoci del Grup, actualitzats per l'impacte de la COVID-19 i suportats per hipòtesis definides que es projecten en un horitzó temporal, i tenint en compte la normativa fiscal existent en cada moment.</p> <p>Adicionalment, la direcció del Grup sotmet el model de recuperabilitat dels actius per impostos diferits a la revisió d'un expert fiscal independent i a exercicis periòdics de revisió (<i>back test</i>) per avaluar-ne la predictibilitat.</p> <p>Vegeu les notes 2 i 25 dels comptes anuals consolidats adjunts.</p>	<p>Com a resultat de les proves, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.</p> <p>Amb la col·laboració dels nostres experts en l'àrea fiscal, hem obtingut un enteniment del procés d'estimació efectuat per la direcció i dels controls dissenyats i implementats sobre les activitats següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'elaboració de les projeccions financeres del Grup per a l'estimació de la recuperabilitat dels actius fiscals diferits. • El càlcul de les diferències temporàries deduïbles d'acord amb les normes fiscals aplicables. <p>Adicionalment, hem fet les proves en detall següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'avaluació dels fluxos d'efectiu considerats en les projeccions financeres i de la raonabilitat i l'exactitud dels càlculs fets. • L'anàlisi de les hipòtesis econòmiques i financeres assumides en les estimacions per al càlcul de les diferències temporàries, per avaluar si són completes, adequades i utilitzables en els terminis establerts, amb una atenció especial a l'impacte de la COVID-19. • L'anàlisi de la raonabilitat dels imports dels actius per impostos diferits considerats monetitzables. <p>Com a resultat de les proves, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.</p>

Qüestions clau de l'auditoria**Manera en què s'han tractat en l'auditoria****Valoració dels passius emparats per contractes d'assegurances**

El Grup desenvolupa l'activitat asseguradora de vida a través de la seva filial VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Reassegurances, i aquests contractes fonamentalment es comercialitzen mitjançant la xarxa de sucursals bancàries del Grup.

El Grup procedeix al registre dels passius associats amb aquests contractes d'assegurances d'acord amb els principis de la NIIF 4, Contractes d'assegurances, que, en alguns casos, requereix de l'aplicació de judicis i estimacions per part de la direcció del Grup per a la valoració adequada dels passius emparats per contractes d'assegurances, motiu pel qual aquest aspecte ha representat una qüestió clau de l'auditoria.

En particular, en el cas de les assegurances d'estalvi, la direcció del Grup procedeix al càlcul de la provisió matemàtica mitjançant tècniques actuàries basades en hipòtesis sobre el tipus d'interès tècnic, de despeses i de caràcter biomètric, d'acord amb la normativa comptable aplicable.

Vegeu les notes 2 i 17 dels comptes anuals consolidats adjunts.

Hem obtingut un enteniment del procés d'estimació i registre dels passius emparats per contractes d'assegurances que ha inclòs una avaluació del disseny i l'efectivitat del control intern relacionat amb aquesta àrea, inclosos els controls dels sistemes d'informació més rellevants.

Els nostres procediments, executats amb la col·laboració del nostre equip d'especialistes actuàries, s'han centrat en aspectes com ara:

- L'enteniment de la metodologia de càlcul dels passius emparats per contractes d'assegurances, d'acord amb la naturalesa dels productes, així com la seva aplicació de manera consistent respecte a l'exercici anterior.
- La comprovació del registre comptable adequat dels passius emparats per contractes d'assegurances, així com de les variacions durant el període.
- L'anàlisi de la integritat i la reconciliació de les dades base de càlculs técnicoactuàries que suporten els passius emparats per contractes d'assegurances.
- La comprovació de l'aplicació d'hipòtesis de tipus d'interès, de despeses i de caràcter biomètric adequades a la normativa aplicable i a l'experiència del Grup.
- El recàlcul de la provisió matemàtica per a una selecció de pòlisses d'acord amb procediments de mostreig.

Com a resultat dels procediments descrits quant a la valoració dels passius emparats per contractes d'assegurances, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.

Qüestions clau de l'auditoria**Manera en què s'han tractat en l'auditoria****Riscos associats a les tecnologies de la informació**

L'operativa i la continuïtat de l'activitat del Grup, per la seva naturalesa, i en especial el procés d'elaboració de la informació financera i comptable tenen una gran dependència dels sistemes d'informació que n'integren l'estructura tecnològica i asseguren el processament correcte de la informació, motiu pel qual aquest aspecte ha representat una qüestió clau de l'auditoria. A més, a mesura que els sistemes es fan més complexos, augmenten els riscos associats a les tecnologies de la informació, de l'organització i, per tant, sobre la informació que processen.

En aquest sentit, la direcció del Grup té establerts els procediments que considera oportuns en l'entorn dels sistemes d'informació. L'efectivitat del marc general de control intern dels sistemes d'informació és un aspecte fonamental per suportar l'operativa del Grup, com també el procés de registre i el tancament comptable.

En aquest context, cal avaluar aspectes com l'organització i el govern de l'àrea de sistemes d'informació, els controls sobre el manteniment i el desenvolupament de les aplicacions, la seguretat física i lògica i l'explotació d'aquests sistemes.

Amb la col·laboració dels nostres especialistes en sistemes d'informació i processos, la nostra feina ha consistit a avaluar i comprovar l'entorn de control associat als sistemes d'informació que suporten l'operativa del Grup i en especial el procés de tancament comptable.

En aquest context, s'han executat procediments sobre el control intern i proves substantives per avaluar aspectes com ara:

- i. l'organització i el govern de l'àrea de sistemes d'informació,
- ii. la gestió del canvi, el desenvolupament i el manteniment d'aplicacions i
- iii. el control d'accés, la seguretat física i lògica sobre les aplicacions, els sistemes operatius i les bases de dades que suporten la informació financera rellevant.

En particular, quant al procés de registre i tancament comptable, hem portat a terme els procediments addicionals següents:

- L'enteniment i l'anàlisi del procés de generació d'assentaments comptables i de la informació financera.
- L'extracció, la validació de la completesa i el filtratge dels assentaments introduïts en la comptabilitat, així com l'anàlisi de la raonabilitat de determinats assentaments.

Adicionalment, en el context de la fusió per absorció de Bankia, S.A., hem avaluat els procediments de control sobre la integració dels seus sistemes d'informació en els sistemes d'informació de CaixaBank, SA i la migració de dades corresponent.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
	<p>D'aquesta manera, en relació amb la integració de l'activitat suportada en els sistemes d'informació de Bankia, s'ha avaluat l'entorn de control associat a la migració de dades dels sistemes d'informació i les aplicacions de l'entorn de Bankia, S.A. a l'entorn de CaixaBank, SA. Addicionalment, s'han avaluat altres aspectes com ara la planificació del projecte de migració de dades, l'anàlisi del rendiment i la capacitat dels sistemes destinació, els resultats de les proves i les simulacions prèvies fetes, la continuïtat operativa durant el procés de migració, el traspàs de les dades origen, la realització dels quadres comptables i el seguiment de les incidències postmigració.</p> <p>Els resultats dels procediments anteriors no han posat de manifest cap observació rellevant sobre aquesta qüestió.</p>

Altra informació: Informe de gestió consolidat

L'altra informació comprèn exclusivament l'informe de gestió consolidat de l'exercici 2021, la formulació de la qual és responsabilitat dels administradors de la Societat dominant i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats.

La nostra opinió d'auditoria sobre els comptes anuals consolidats no cobreix l'informe de gestió consolidat. La nostra responsabilitat sobre l'informe de gestió consolidat, de conformitat amb l'exigut per la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, consisteix en:

- a) Comprovar únicament que l'estat d'informació no financera consolidat i determinada informació inclosa en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, als quals es refereix la Llei d'Auditoria de Comptes, s'ha facilitat en la forma prevista en la normativa aplicable i, en cas contrari, a informar-ne.
- b) Avaluar i informar sobre la concordança de la resta de la informació inclosa en l'informe de gestió consolidat amb els comptes anuals consolidats, a partir del coneixement del Grup obtingut en la realització de l'auditoria dels citats comptes, així com avaluar i informar de si el contingut i presentació d'aquesta part de l'informe de gestió consolidat són conformes a la normativa que resulta d'aplicació. Si, basant-nos en el treball que hem realitzat, concloem que existeixen incorreccions materials, estem obligats a informar-ne.

Sobre la base del treball realitzat, segons descrit anteriorment, hem comprovat que la informació esmentada en l'apartat a) anterior es facilita en la forma prevista en la normativa aplicable i que la resta de la informació que conté l'informe de gestió consolidat concorda amb la dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2021 i el seu contingut i presentació són conformes a la normativa que resulta d'aplicació.

Responsabilitat dels administradors i de la Comissió d'Auditoria i Control en relació amb els comptes anuals consolidats

Els administradors de la Societat dominant són responsables de formular els comptes anuals consolidats adjunts, de manera que expressin la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats consolidats del Grup, de conformitat amb les NIIF-UE i la resta de disposicions del marc normatiu d'informació financera aplicable al Grup a Espanya, i del control intern que considerin necessari per permetre la preparació de comptes anuals consolidats lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error.

En la preparació dels comptes anuals consolidats, els administradors de la Societat dominant són responsables de la valoració de la capacitat del Grup per continuar com a empresa en funcionament, revelant, segons correspongui, les qüestions relacionades amb empresa en funcionament i utilitzant el principi comptable de empresa en funcionament excepte si els esmentats administradors tenen la intenció de liquidar el Grup o de cessar les seves operacions, o bé si no existeix cap altra alternativa realista.

La Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant és responsable de la supervisió del procés d'elaboració i presentació dels comptes anuals consolidats.

Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals consolidats

Els nostres objectius són obtenir una seguretat raonable que els comptes anuals consolidats en el seu conjunt estan lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error, i emetre un informe d'auditoria que conté la nostra opinió.

Seguretat raonable és un alt grau de seguretat però no garanteix que una auditoria realitzada de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya sempre detecti una incorrecció material quan existeixi. Les incorreccions poden tenir lloc per frau o error i es consideren materials si, individualment o de forma agregada, es pot preveure raonablement que influeixen en les decisions econòmiques que els usuaris prenen basant-se en els comptes anuals consolidats.

Com a part d'una auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, apliquem el nostre judici professional i mantenim una actitud d'escepticisme professional durant tota l'auditoria. També:

- Identifiquem i valorem els riscos d'incorrecció material en els comptes anuals consolidats, a causa de frau o error, dissenyem i apliquem procediments d'auditoria per respondre a aquests riscos i obtenim evidència d'auditoria suficient i adequada per proporcionar una base per a la nostra opinió. El risc de no detectar una incorrecció material a causa de frau és més elevat que en el cas d'una incorrecció material a causa d'error, ja que el frau pot implicar col·lúsió, falsificació, omissions deliberades, manifestacions intencionadament errònies, o l'elusió del control intern.
- Obtenim coneixement del control intern rellevant per a l'auditoria per tal de dissenyar procediments d'auditoria que siguin adequats en funció de les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern del Grup.
- Avaluem si les polítiques comptables aplicades són adequades i la raonabilitat de les estimacions comptables i la corresponent informació revelada pels administradors de la Societat dominant.

- Concloem sobre si és adequada la utilització, pels administradors de la Societat dominant, del principi comptable d'empresa en funcionament i basant-nos en l'evidència d'auditoria obtinguda, concloem sobre si existeix o no una incertesa material relacionada amb fets o amb condicions que poden generar dubtes significatius sobre la capacitat del Grup per continuar com a empresa en funcionament. Si concloem que hi ha una incertesa material, es requereix que cridem l'atenció en el nostre informe d'auditoria sobre la corresponent informació revelada en els comptes anuals consolidats o, si aquestes revelacions no són adequades, que expressem una opinió modificada. Les nostres conclusions es basen en l'evidència d'auditoria obtinguda fins a la data del nostre informe d'auditoria. No obstant això, els fets o condicions futurs poden ser la causa que el Grup deixi de ser una empresa en funcionament.
- Avaluem la presentació global, l'estructura i el contingut dels comptes anuals consolidats, incloent-hi la informació revelada, i si els comptes anuals consolidats representen les transaccions i fets subjacents d'una manera que aconseguen expressar la imatge fidel.
- Obtenim evidència suficient i adequada en relació amb la informació financera de les entitats o activitats empresarials dins el Grup per expressar una opinió sobre els comptes anuals consolidats. Som responsables de la direcció, supervisió i realització de l'auditoria del Grup. Som els únics responsables de la nostra opinió d'auditoria.

Ens comuniquem amb la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant en relació amb, entre altres qüestions, l'abast i el moment de realització de l'auditoria planificats i les troballes significatives de l'auditoria, així com qualsevol deficiència significativa del control intern que identifiquem en el transcurs de l'auditoria.

També proporcionem a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant una declaració de que hem complert els requeriments d'ètica aplicables, inclosos els d'independència, i ens hem comunicat amb la mateixa per a informar d'aquelles qüestions que raonablement puguin suposar una amenaça per a la nostra independència i, si escau, de les corresponents salvaguardes.

Entre les qüestions que han estat objecte de comunicació a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant, determinem les que han estat de la major significativitat en l'auditoria dels comptes anuals consolidats del període actual i que són, en conseqüència, les qüestions clau de l'auditoria.

Descrivim aquestes qüestions en el nostre informe d'auditoria llevat que les disposicions legals o reglamentàries prohibeixin revelar públicament la qüestió.

Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

Format electrònic únic europeu

Hem examinat els arxius digitals del format electrònic únic europeu (FEUE) de CaixaBank, S.A. i societats dependents de l'exercici 2021 que comprenen l'arxiu XHTML en el qual s'inclouen els comptes anuals consolidats de l'exercici i els fitxers XBRL amb l'etiquetatge realitzat per l'entitat, que formaran part de l'informe financer anual.

Els administradors de CaixaBank, S.A. són responsables de presentar l'informe financer anual de l'exercici 2021 de conformitat amb els requeriments de format i marcat establerts en el Reglament Delegat UE 2019/815, de 17 de desembre de 2018 de la Comissió Europea (d'ara endavant Reglament FEUE).

La nostra responsabilitat consisteix en examinar els arxius digitals preparats pels administradors de la Societat dominant, de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes en vigor a Espanya. Aquesta normativa exigeix que planifiquem i executem els nostres procediments d'auditoria amb la finalitat de comprovar si el contingut dels comptes anuals consolidats inclosos en aquests arxius es correspon íntegrament amb el dels comptes anuals consolidats que hem auditat, i si el format i marcatge de les mateixes s'ha realitzat en tots els aspectes significatius, de conformitat amb els requeriments establerts en el Reglament FEUE.

En la nostra opinió, els arxius digitals examinats es corresponen íntegrament amb els comptes anuals consolidats auditats, i aquestes es presenten i han estat marcades, en tots els seus aspectes significatius, de conformitat amb els requeriments establerts en el Reglament FEUE.

Informe addicional per a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant

L'opinió que s'expressa en aquest informe és coherent amb allò que es manifesta en el nostre informe addicional per a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant de data 16 de febrer de 2022.

Període de contractació

La Junta General Ordinària d'Accionistes en la seva reunió celebrada el 22 de maig de 2020 va nomenar a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. com auditors del Grup per un període d'un any per l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2021.

Amb anterioritat, vam ser designats per acord de la Junta General Ordinària d'Accionistes pel període de tres anys i hem realitzat el treball d'auditoria de comptes de forma ininterrompuda desde l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2018.

Addicionalment, la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021 va nomenar a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. com auditors del Grup per un període d'un any, comptant a partir de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2022.

Serveis prestats

Els serveis, diferents de l'auditoria de comptes, que han estat prestats al Grup auditat es desglossen en la nota 35 de la memòria dels comptes anuals consolidats adjunts.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

[PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L](#)

Original en castellà signat per
Raúl Ara Navarro (20210)

18 de febrer de 2022



B

Informe Anual de Govern Corporatiu



Tot seguit es presenta l'Informe Anual de Govern Corporatiu de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank o la Societat) corresponent a l'exercici 2021, que s'ha elaborat en format lliure, i que consta del capítol «Govern Corporatiu» de l'**Informe de Gestió Consolidat**, juntament amb els apartats F (SCIIF) i G (Grau de Seguiment de les Recomanacions de Govern Corporatiu), la taula de Conciliació i l'Annex estadístic de l'IAGC que es presenten a continuació

L'IAGC, en versió consolidada, està disponible a la pàgina web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) i al web de la CNMV. La informació que conté l'Informe Anual de Govern Corporatiu es presenta en referència a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2021.

En el document s'utilitzen abreviatures per a determinades denominacions socials de diverses entitats: FBLC (Fundació Bancària "la Caixa") i Criteriacaixa (Criteriacaixa, S.A.U.); Fons de Reestructuració Ordenada Bancària (FROB); BFA Tenedora de Accions, S.A. (BFA); així com per als òrgans de govern de CaixaBank: el Consell (el Consell d'Administració) o la JGA (la Junta General d'Accionistes).



Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscos en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)

Índex

[Entorn de control sobre la informació financera \(F.1\)](#)

- Governança i Òrgans responsables
- Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat
- Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern
- Canal de Consultes i Denúncies
- Formació

[Avaluació de riscos de la informació financera \(F.2\)](#)

[Procediments i activitats de control de la informació financera \(F.3\)](#)

- Procediments de revisió i autorització de la informació financera
- Procediments sobre els sistemes de la informació
- Procediments per a la gestió de les activitats externalitzades i d'experts independents

[Informació i comunicació \(F.4\)](#)

- Polítiques comptables
- Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

[Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera \(F.5\)](#)

[Informe de l'auditor extern](#)

Entorn de control sobre la informació financera (F.1)

Governança i Òrgans responsables

>> ÒRGANS DE GOVERN

Consell d'Administració

Màxim responsable de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç.

Comissió de Riscos

Assessora el Consell sobre la propensió global al risc, actual i futura, i la seva estratègia en aquest àmbit: informa sobre el marc d'apetit al risc, assisteix en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetlla perquè les actuacions del Grup resultin consistents amb el nivell de tolerància al risc establert i efectua el seguiment del grau d'adequació dels riscos al perfil establert.

Comissió d'Auditoria i Control

Supervisa i avalua el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada, i l'eficàcia del sistema de control intern de la informació financera, i conclou sobre el seu nivell de confiança i fiabilitat.

>> COMITÈS

Comitè de Direcció

Actua de via de comunicació entre el Consell d'Administració i l'Alta Direcció. És responsable de desenvolupar el Pla Estratègic i el Pressupost consolidat, que aprova el Consell d'Administració. En l'àmbit d'actuació propi de CaixaBank, el Comitè de Direcció adopta acords que afecten la vida organitzativa de l'Entitat. Aprova, entre d'altres, els canvis estructurals, els nomenaments i les línies de despesa.

Comitè Global del Risc

Responsable de gestionar, controlar i monitorar de manera global els riscos en què pugui incórrer el Grup CaixaBank, així com avaluar les implicacions d'aquests riscos en la gestió de la liquiditat, la solvència i el consum de capital regulatori i econòmic. Per fer-ho, analitzarà el posicionament global dels riscos del Grup i establirà les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment i control dels riscos en el marc dels seus objectius estratègics.

>> ÀREES FUNCIONALS

Àrees Generadores d'Informació Financera

La Direcció Executiva de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital de l'entitat és la que genera la majoria d'informació financera i sol·licita a la resta d'àrees funcionals de l'Entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall d'aquesta informació que es considera adequat. No obstant això, hi ha altres Direccions que participen tant en la coordinació com en la generació de la informació financera.

Fiabilitat de la informació

La Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera, que depèn de la Direcció de Control Intern i Validació, és responsable de la identificació, mesurament, seguiment i report del risc de fiabilitat d'informació financera. Estableix les polítiques de gestió i els procediments de control i és responsable de revisar-ne l'aplicació per part de les àrees generadores d'informació financera.

CaixaBank té **dues polítiques** en què s'estableix el marc de govern, la gestió i la revisió del risc de fiabilitat de la informació financera:

1. Política Govern de la Informació i Qualitat de la Dada (GICD).

2. Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera que uneix el contingut necessari per gestionar i controlar el Risc de Fiabilitat de la Informació Financera en el seu conjunt. Els seus objectius principals són establir i definir:

- Un **marc de referència** que permeti gestionar el risc sobre la Fiabilitat de la Informació Financera en relació amb la informació que es divulgarà, tant individual com consolidada, que es genera des de CaixaBank amb criteris homogenitzats sobre les activitats de control i verificació.

- El **perímetre** de la Informació Financera que es cobrirà.
- El **marc de govern** que se seguirà tant per a la informació que es divulgarà com per verificar l'esmentada documentació.
- Els criteris relacionats amb el control i verificació de la informació que es divulgarà per tal de garantir l'existència, disseny, implantació i correcte funcionament d'un SCIIF que permeti mitigar el risc sobre la Fiabilitat de la Informació Financera.

D'aquesta política, en depenen **tres Normes específiques** que detallen més amb deteniment les activitats que es duen a terme:

i) Norma SCIIF, ii) Norma de divulgació del Pilar III i iii) Norma de divulgació dels Estats financers, les notes explicatives i l'informe de gestió.

La **Norma SCIIF** té com a objectiu desenvolupar el que estableix respecte al SCIIF la Política Corporativa sobre la gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera, amb els objectius següents:

01

>> **DESENVOLUPAR LA METODOLOGIA** APLICADA PER GESTIONAR EL SCIIF EN EL SEU CONJUNT

02

>> **ESTABLIR EL PROCÉS DE COORDINACIÓ** AMB LES ENTITATS DEL GRUP

03

>> **ESTABLIR LES ACTIVITATS** DE LA FUNCIÓ DE FIABILITAT DE LA INFORMACIÓ

04

>> **DETALLAR ELS ASPECTES MÉS OPERATIUS** DEL SCIIF



Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat

La revisió i aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat la duu a terme el **Consell d'Administració** de CaixaBank, a través del **Comitè de Direcció** i la **Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat**.

L'àrea d'**Organització** dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la **Direcció General de Recursos Humans** proposa els nomenaments per desenvolupar les responsabilitats definides.

Per elaborar la informació financera hi ha definides les **línies d'autoritat** i responsabilitat, que s'articulen en el model corporatiu de control intern de les 3 línies de defensa (LoD) que detalla la Nota 3.2.4 dels comptes anuals consolidats adjunts. Així mateix, es fa una planificació exhaustiva que té en compte, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diverses revisions que cadascun dels nivells jeràrquics ha de fer. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació esmentada estan documentades i es distribueixen entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.

Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern

CaixaBank ha establert uns valors, principis i normes inspirats en els estàndards més alts responsables, que es detallen a continuació:

El **Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank** (d'ara endavant, el Codi Ètic) és el fonament que guia la forma d'actuació de les persones que integren l'entitat, és a dir, els empleats, els directius i els membres dels Òrgans de Govern. Afecta tots els nivells: en les relacions internes de l'Entitat i en les relacions externes amb clients, proveïdors i, en general, amb la societat. A través del Codi Ètic, CaixaBank s'alinea amb els estàndards més alts nacionals i internacionals i pren una posició activa de rebuig davant de qualsevol mena de pràctica contrària a l'ètica i els principis generals d'actuació que es plasmen a la redacció del Codi.

El Codi Ètic és **corporatiu**: constitueix un document de referència per a totes les societats del Grup. Els Òrgans de Govern i de Direcció d'aquestes societats han d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les seves disposicions, bé aprovant el seu propi Codi o bé adherint-se al de CaixaBank.

El Consell d'Administració de CaixaBank, com a màxim responsable d'establir estratègies i polítiques generals de l'Entitat, és l'òrgan que s'encarrega d'aprovar el Codi Ètic, l'última revisió del qual és de març de 2021.

Els **valors corporatius** del Codi Ètic a través del qual CaixaBank basa la seva actuació empresarial i social són:

- **Qualitat:** definida com la voluntat de servir els clients amb un tracte excel·lent i oferint-los els productes i serveis més adequats a les seves necessitats.
- **Confiança:** definida com la suma d'integritat i professionalitat que es cultiva amb empatia, diàleg, proximitat i accessibilitat.
- **Compromís social:** definit com el compromís no només d'aportar valor a clients, accionistes i empleats, sinó també de contribuir a desenvolupar una societat més justa i amb més igualtat d'oportunitats. És l'origen de CaixaBank, la seva essència fundacional, que la distingeix i la fa única.

Al seu torn, els **principis d'actuació**, el desenvolupament dels valors corporatius, són els següents:

- El compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment.
- Respecte.
- Integritat.
- Transparència.
- Excel·lència i Professionalitat.
- Confidencialitat.
- Responsabilitat social.



Els valors i principis d'actuació del Codi Ètic es traslladen als proveïdors del Grup CaixaBank a través del **Codi de Conducta de Proveïdors**, estàndard de compliment obligat que té com a objectiu difondre i promoure els valors i principis a l'activitat dels proveïdors, part indispensable en la consecució dels objectius de creixement i de qualitat en els serveis, i la coherència dels quals el posicionament i vocació de CaixaBank resulta essencial.

Entre el contingut que es recull en els principis, cal destacar:

- CaixaBank té com a missió satisfer íntegrament les necessitats financeres del màxim nombre de clients mitjançant una **oferta de productes i serveis adequada i completa** i una qualitat de servei excel·lent, amb el compromís d'aportar valor a clients, accionistes, empleats i al conjunt de la societat.
- CaixaBank assumeix el compromís **de proporcionar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les operacions**, les condicions de productes i serveis, les comissions i els procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències. La integritat i la transparència en la venda de productes i prestació de serveis és clau a CaixaBank perquè els productes i els serveis s'adeqüin a les necessitats dels clients. Amb l'objectiu que els clients comprenguin les característiques dels productes i serveis que comercialitza, CaixaBank utilitzarà un llenguatge clar, senzill i comprensible en la redacció de la documentació contractual destinada als clients.
- CaixaBank posa a disposició dels accionistes i inversors institucionals tota la **informació financera i corporativa rellevant**, de conformitat amb la normativa vigent i complint amb la normativa externa i interna de desplegament.

Partint dels principis i valors del Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta**, que han aprovat els Òrgans de Govern. amb vocació corporativa, és a dir, d'aplicació a totes les societats que formen part del Grup CaixaBank. Entre aquestes Normes destaquen les següents:

>> POLÍTIQUES I NORMES DE CONDUCTA¹



POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL

El seu objectiu és prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització segons el que disposa el Codi Penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Aquesta Política estableix i desenvolupa el Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank.



POLÍTICA CORPORATIVA D'ANTICORRUPCIÓ

El seu propòsit és impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin resultar contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank.



POLÍTICA CORPORATIVA GENERAL DE CONFLICTES D'INTERÈS DEL GRUP CAIXABANK

Proporciona un marc global i harmonitzat de principis generals i procediments d'actuació per gestionar conflictes d'interès, potencials i reals, que poden sorgir en l'exercici de les activitats i serveis.



REGLAMENT INTERN DE CONDUCTA EN L'ÀMBIT DEL MERCAT DE VALORS (RIC)

Fomenta la transparència en els mercats i preserva l'interès dels inversors d'acord amb la normativa de protecció a inversor i de mercat de valors.



CODI DE CONDUCTA TELEMÀTIC

Garanteix el bon ús dels mitjans que proporciona CaixaBank i consciència als empleats sobre la importància de la seguretat de la informació. A més, l'àmbit d'aplicació s'amplia des de tots els empleats als col·laboradors amb accés als sistemes d'informació.



CODI DE CONDUCTA DE PROVEÏDORS

Estableix els valors i els principis ètics que han de regir l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors. El Codi és aplicable als proveïdors de CaixaBank i de les empreses del Grup amb les quals comparteix model de gestió de compres.



POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIMENT NORMATIU

Estableix i desenvolupa la naturalesa de la Funció de Compliment Normatiu com a encarregada de promoure els principis ètics empresarials, reafirmar una cultura corporativa de respecte a la llei i verificar i avaluar regularment l'eficàcia dels controls relacionats amb el risc d'incompliment de les obligacions que contenen.

Finalment, i en relació amb determinats àmbits concrets, hi ha un **conjunt de normes i procediments interns** que desenvolupen l'entorn de control dels principals riscos de la taxonomia de la Funció de Compliment Normatiu:

- Protecció al Client
- Mercats i Integritat
- Compliance Fiscal
- Protecció de Dades, Privacitat i Reporting Regulatori de Compliment
- Govern Intern
- Prevenció del Blanqueig de Capitals i Sancions

¹ Excepte el Codi de Conducta Telemàtic, totes les normes estan disponibles al web corporatiu en la seva versió pública (<http://www.caixabank.com>); i internament, es pot accedir a totes a través de la intranet corporativa.

En referència a la **difusió i formació** d'aquesta normativa, cal destacar les fites següents:

- **Formació regulatòria** anual, obligatòria per a tots els empleats, la consecució de la qual està vinculada a la possibilitat de percepció de retribució variable. Es duu a terme a través d'una plataforma d'e-learning pròpia de CaixaBank i inclou un test final, cosa que permet garantir un seguiment continu de la realització dels cursos i de l'avaluació obtinguda. Els cursos regulatoris de 2021 han estat relatius a Prevenció Riscos Penals, Transparència en la comercialització d'assegurances i productes de previsió social, Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme (amb especial atenció a Admissió i Anàlisi) i ESG (*Environmental, Social and Governance*: factors mediambientals, socials i de govern).
- **Microformacions** adreçades a un públic determinat o a la totalitat de la plantilla, que es constitueixen com a píndoles formatives de contingut específic que es llancen quan es detecta la necessitat de parar atenció a un determinat aspecte. El 2021 s'han efectuat les relatives al Nou Test de Coneixements i Experiència i Conflictes d'Interès en el Mercat de Valors.
- **Formació a noves incorporacions** impartida als nous empleats, que, després d'incorporar-se, fan un paquet de cursos de consecució obligada entre els quals hi ha els relatius a les normes de conducta principals.
- **Formació per a nous Directors d'Àrea de Negoci (DAN) i d'altres col·lectius** (Centres de Banca Privada, Centres d'Empresa, Control de Negoci i *Corporate Investment Banking* (CIB)) amb periodicitat anual. Es fan sessions de formació sobre *Compliance* en les quals s'aglutinen els aspectes principals dels riscos que supervisa *Compliance*: Integritat, Conducta/Mercats i Prevenció del Blanqueig de Capitals/Sancions. Durant el 2021 es van fer 47 sessions.
- Addicionalment, i de manera excepcional, en el marc del procés de fusió per absorció de Bankia, el 2021 s'ha posat a disposició dels **empleats amb origen Bankia** un paquet formatiu d'adaptació a l'entorn normatiu de CaixaBank.

- **Circulars i notes informatives** destinades a difondre els valors i principis de CaixaBank.
- Els integrants de l'àrea de **Compliance** fan un **Postgrau de Compliance CaixaBank – UPF** que té com a objectiu continuar amb el seu desenvolupament professional, en creixement continu i adaptació a l'entorn. El 2021 s'han llançat la segona i la tercera sessió.

El **grau d'aplicació del Codi Ètic i de les Normes de Conducta** és universal dins de CaixaBank, i inclou els membres dels Òrgans d'Administració i Govern. Addicionalment, a totes les persones de **nova incorporació** se'ls lliura:

- un document explicatiu de la normativa esmentada en què declaren que han llegit, comprès i acceptat en tots els seus termes, i
- un qüestionari de compliment d'alts estàndards ètics en la contractació d'empleats en què es contrasten aspectes relatius a possibles incompliments passats en normatives similars.

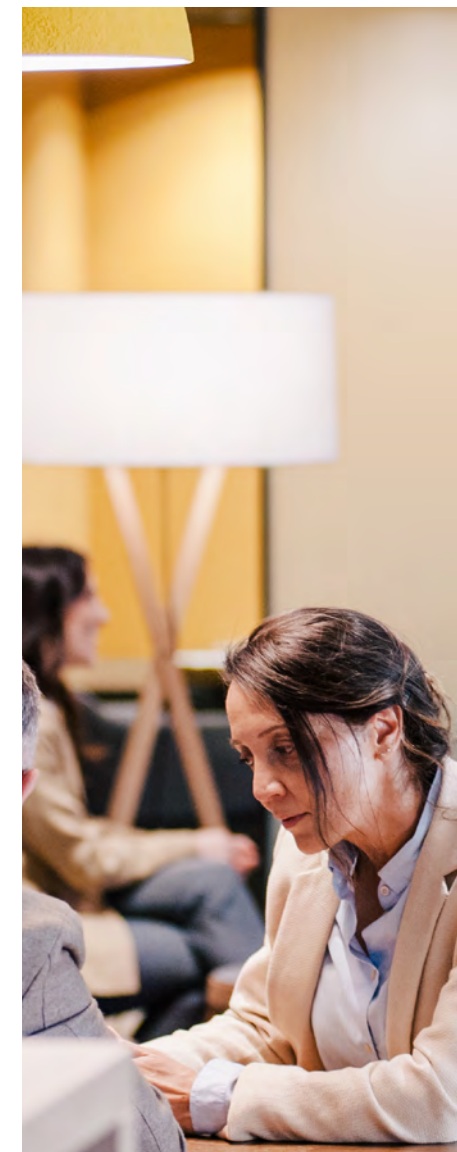
Entre els principals **òrgans encarregats del seguiment del compliment de la normativa** destaquen els següents:

- **Comitè de Gestió Penal Corporativa**, responsable de supervisar el funcionament i el compliment del Model de prevenció Penal. És un Comitè de primer nivell amb poders autònoms d'iniciativa i control, amb prou capacitat per plantejar consultes, sol·licitar informació, proposar mesures, iniciar procediments d'investigació o fer qualsevol tràmit necessari relacionat amb la prevenció d'il·lícits i la gestió del Model de Prevenció Penal.

El Comitè té caràcter multidisciplinari i depèn jeràrquicament del Comitè Global del Risc de CaixaBank, al qual reporta amb una periodicitat mínima semestral i, en qualsevol cas, quan ho consideri convenient el Comitè de Gestió Penal Corporativa mateix. A més, informa el Comitè de Direcció i els Òrgans de Govern a través de la Comissió de Riscos del Consell (sense perjudici de les funcions atribuïdes a la Comissió d'Auditoria i Control en la supervisió del sistema de control intern i del Canal de Consultes i Denúncies de Grup CaixaBank) quan el mateix Comitè de Gestió Penal Corporativa eleva temes al Consell d'Administració.

- **Comitè del RIC**, òrgan col·legiat responsable del seguiment de possibles incompliments en matèria del Reglament Intern de Conducta.

Les possibles incidències que es detectin es reportaran al comitè intern responsable d'aplicar, quan escaigui, la potestat disciplinària després de l'obertura, anàlisi, debat i resolució dels casos plantejats.



Canal de Consultes i Denúncies

El **Canal de Consultes i Denúncies** és un mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició dels col·lectius definits a CaixaBank i a les societats del Grup. Per a CaixaBank, els col·lectius són: els Consellers, empleats, personal d'empreses de treball temporal, agents i proveïdors.

A través d'aquest mitjà es poden enviar comunicacions sobre actes o conductes, presents o passades, en relació amb els àmbits d'aplicació del Codi Ètic, la Política Corporativa d'Anticorrupció, la Política Corporativa de *Compliance* Penal, la Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors, el Codi de Conducta de Proveïdors, el Codi de Conducta Telemàtic o de qualsevol altra política i norma interna de CaixaBank. En el cas de denúncies que suscitïn els clients, es remetran als canals d'atenció que CaixaBank té establerts a aquest efecte. Passa el mateix amb les situacions de possibles assetjaments, donada la importància que els atorga CaixaBank, i que fa que hi hagi un canal específic la gestió del qual està encomanada a un equip de gestors especialitzats.

L'existència del Canal de Consultes i Denúncies, formalitzada al Codi Ètic, es desenvolupa a través d'una norma interna i un protocol de funcionament.

Les comunicacions poden ser de dues menes:

- **Consultes**, enteses com a peticions d'aclariment de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació dels textos esmentats.
- **Denúncies**, enteses com a comunicacions de possibles irregularitats que puguin suposar infraccions.

D'entre les categories/tipologies previstes al Canal de Consultes i Denúncies, n'hi ha una per comunicar possibles **irregularitats de naturalesa financera i comptable** en transaccions o en informació financera, enteses com a informació financera que no reflecteix els drets i les obligacions a través dels actius i passius de conformitat amb la normativa aplicable, així com transaccions, fets i esdeveniments que:

- Recollits per la informació financera, no existeixen efectivament i no s'han registrat en el moment adequat.
- No s'han reflectit en la seva totalitat en la informació financera i l'entitat n'és part afectada.

- No es registren i no es valoren de conformitat amb la normativa aplicable.
- No es classifiquen, presenten ni revelen en la informació financera d'acord amb la normativa.

Entre 2020 i 2021, el Canal de Consultes i Denúncies s'ha implementat a les filials més rellevants del Grup. La gestió de les denúncies ha estat corporativitzada a Compliment Normatiu de CaixaBank. Les societats del Grup amb accés al canal corporatiu són les següents:

01. VIDACAIXA, S.A.U., DE SEGUROS Y REASEGUROS

07. WIVAI SELECTPLACE, S.A.

13. NUEVO MICRO BANK, S.A.U.

02. CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C. S.A.

08. BANCO PORTUGUÊS DE INVESTIMENTO (BPI).

14. CAIXABANK TITULIZACION S.G.F.T., S.A.

03. BUILDINGCENTER S.A.

09. CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT LUXEMBOURG, S.A.

15. IMAGINERSGEN, S.A.

04. CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A.

10. CAIXABANK OPERATIONAL SERVICES, S.A.

16. CAIXABANK TECH, S.L.U.

05. TELEFÓNICA CONSUMER FINANCE, EFC, S.A.

11. CAIXABANK BUSINESS INTELLIGENCE, S.A.U.

17. CREDIFIMO, EFC, S.A.U.

06. CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.

12. CAIXABANK FACILITIES MANAGEMENT, S.A.

Les **característiques principals** del Canal són:

- **Accessibilitat** les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, a través d'internet, la Intranet, el Terminal Financer i l'eina Corporativa de Compres, i a través de dispositius corporatiu o personals. Considerant la presència internacional del Grup CaixaBank, la plataforma del Canal permet la presentació de consultes i denúncies en castellà, català, anglès i portuguès.
- **Possible anonimitat** en les denúncies, que es poden formular, a més de nominativament, de manera anònima.
- **Externalització parcial** del procés de gestió de les denúncies. Una part del procés de gestió, la recepció i anàlisi de preadmissibilitat, les fan experts externs per tal de reforçar la independència, l'objectivitat i el respecte a les garanties que ofereix el Canal.

Entre les **principals garanties** que ofereix el Canal de Consultes i Denúncies hi ha la **confidencialitat** (prohibició de divulgar a tercers qualsevol tipus d'informació sobre el contingut de les denúncies o consultes; només en coneixen el contingut les persones que resultin imprescindibles), la **reserva d'identitat del denunciant** i la **prohibició de represàlies**.

Finalment, i des d'un punt de vista de Governança (**governance**):

- La gestió del Canal de Consultes i Denúncies de Grup CaixaBank correspon a la funció de Compliment Normatiu (Direcció de Riscos Regulatoris i Grup).
- Forma part de les atribucions de Compliment Normatiu poder plantejar consultes, sol·licitar informació, requerir investigacions i qualsevol altra mesura o tràmit per a la bona fi del procés de gestió de les denúncies. Així mateix, resol les denúncies, estudia i documenta el compliment o l'incompliment de la normativa en els fets/conductes objecte de denúncia. En cas que s'hi aprecii incompliment, remet la informació pertinent als òrgans encarregats de prendre les mesures oportunes.
- En les denúncies en què, segons el criteri de Compliment Normatiu, hi hagi indicis de comissió d'il·lícits penals, Compliment Normatiu n'informarà el Comitè de Gestió Penal Corporatiu, li donarà trasllat de l'il·lícit denunciat o comunicat i el mantindrà informat de les fites procedimentals i l'estratègia interna que se seguirà en relació amb la investigació. El Comitè de Gestió Penal Corporatiu pot proposar els aspectes que consideri oportuns.
- Compliment Normatiu de CaixaBank presta a les filials del Grup un servei general d'assessorament i gestió que cobreix aspectes com la implementació, formació, suport i gestió de les denúncies.
- Compliment Normatiu fa un seguiment continu del Canal i reporta com a mínim semestralment als Òrgans de Direcció i Govern sobre les volumetries i principals indicadors del trànsit, preservant al màxim la confidencialitat en els continguts i, en qualsevol cas, en la identitat del denunciant.



Formació

El Grup CaixaBank vetlla per proporcionar **plans de formació continuats** adaptats als diversos llocs i responsabilitats del personal involucrat en la preparació i revisió de la informació financera, centrats en matèria de comptabilitat, auditoria, control intern (inclòs el SCIIF), gestió del risc, compliment normatiu i actualització d'aspectes jurídics/fiscals.

En aquests programes de formació hi participen empleats de la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital, Direcció d'Auditoria Interna, Compliment i Control, Morositat, Recuperacions i Actius, així com els membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. Es calcula que s'han impartit més de **45.000 hores** en formació d'aquest àmbit a **1.178 empleats** del Grup.

Particularment, en l'àmbit del SCIIF, cada any es llança un curs de **formació online** els objectius del qual són: potenciar una **cultura de control intern** a l'organització basada en els principis i bones pràctiques que recomana la CNMV; donar a conèixer el SCIIF implantat a l'Entitat; i impulsar l'establiment de mecanismes que contribueixin a garantir la fiabilitat de la informació financera, així com el deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. El 2021, han fet el curs **154 empleats** de CaixaBank que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera (Comptabilitat, Control de Gestió i Capital, Control Intern i Validació, Auditoria Interna, entre altres agrupacions). S'hi van certificar 341 persones el 2020.

Així mateix, la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital té una participació rellevant, juntament amb altres àrees del Grup, en grups de treball sectorials, tant nacionals com internacionals, en què es discuteixen assumptes relacionats amb normativa comptable i temes financers.

Pel que fa a **la formació impartida als Consellers de l'Entitat**, el 2021 s'ha dut a terme un pla de formació de 8 sessions, dedicades a l'anàlisi de temàtiques diverses, com ara els diversos negocis, la sostenibilitat o la ciberseguretat, entre d'altres. S'ha celebrat una jornada de treball *offsite* dedicada a analitzar diverses matèries estratègiques per a l'Entitat. Així mateix, els membres del Consell d'Administració reben de manera recurrent informació d'actualitat en matèria economicofinancera.

D'altra banda, la **Comissió de Riscos** ha inclòs, dins de l'ordre del dia de les sessions ordinàries, **11 exposicions monogràfiques** en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc reputacional, el risc mediambiental, el risc de rendibilitat de negoci, el risc de mercat, el risc legal i regulatori, el risc estructural de tipus, el risc operacional, el risc de participacions accionaries, la gestió de riscos en l'externalització i la ciberseguretat, entre d'altres.

Al si de la **Comissió d'Auditoria i Control** també s'han inclòs exposicions monogràfiques (4 en total) dins de l'ordre del dia de les sessions, en què s'han cobert matèries pròpies d'auditoria, supervisió i control de la integració i ciberseguretat. Així mateix, s'han dut a terme 6 sessions de formació per als membres de la Comissió d'Auditoria i Control dedicades a matèries diverses, com ara les actuacions de l'auditoria interna relacionades amb la COVID, el rol de l'auditoria interna en riscos de ciberseguretat, les normes IFRS 17 i DTA, entre d'altres.



Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

El Control Intern de la Informació Financera del Grup s'ajusta als estàndards internacionals que estableix el **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)** en el seu Model COSO III publicat el 2013, que cobreix els objectius de control sobre: eficàcia i eficiència de les operacions, fiabilitat de la informació financera, compliment de les normes aplicables i salvaguarda dels actius.

El Grup disposa d'una metodologia pròpia per a la **identificació dels riscos**, implantada a les principals societats dependents del Grup de manera homogènia, en relació amb (i) la responsabilitat i el moment d'execució i actualització; (ii) criteris que s'han de seguir i fonts d'informació que s'han d'utilitzar, i (iii) criteris per identificar els components significatius per al SCIF, plasmada en el procés següent:

- **Identificació de l'abast**, que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitatius i qualitius.
- **Identificació i categorització de les entitats del Grup rellevants** per establir el grau de control que es requereix a cadascuna.
- **Identificació dels processos materials** del Grup que intervenen directament i indirectament en l'elaboració de la informació financera.
- **Identificació dels riscos** existents en cada procés.
- Documentació de les **activitats de control** existents per mitigar els riscos identificats.
- **Avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern** sobre la informació financera.
- Elaboració d'informes i **report a Òrgans de Govern**.

Els riscos són els que, en cas de materialitzar-se, poden provocar possibles errors amb conseqüències materials potencials, incloent-hi l'error i el frau, que afectarien la consecució dels objectius següents:

- Les transaccions i esdeveniments que recull la informació financera existeixen i s'han registrat efectivament en el moment adequat (existència i ocurrència).
- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions i esdeveniments en què la Societat és part afectada (integritat).
- Les transaccions i esdeveniments es registren i es valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
- Les transaccions i els esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

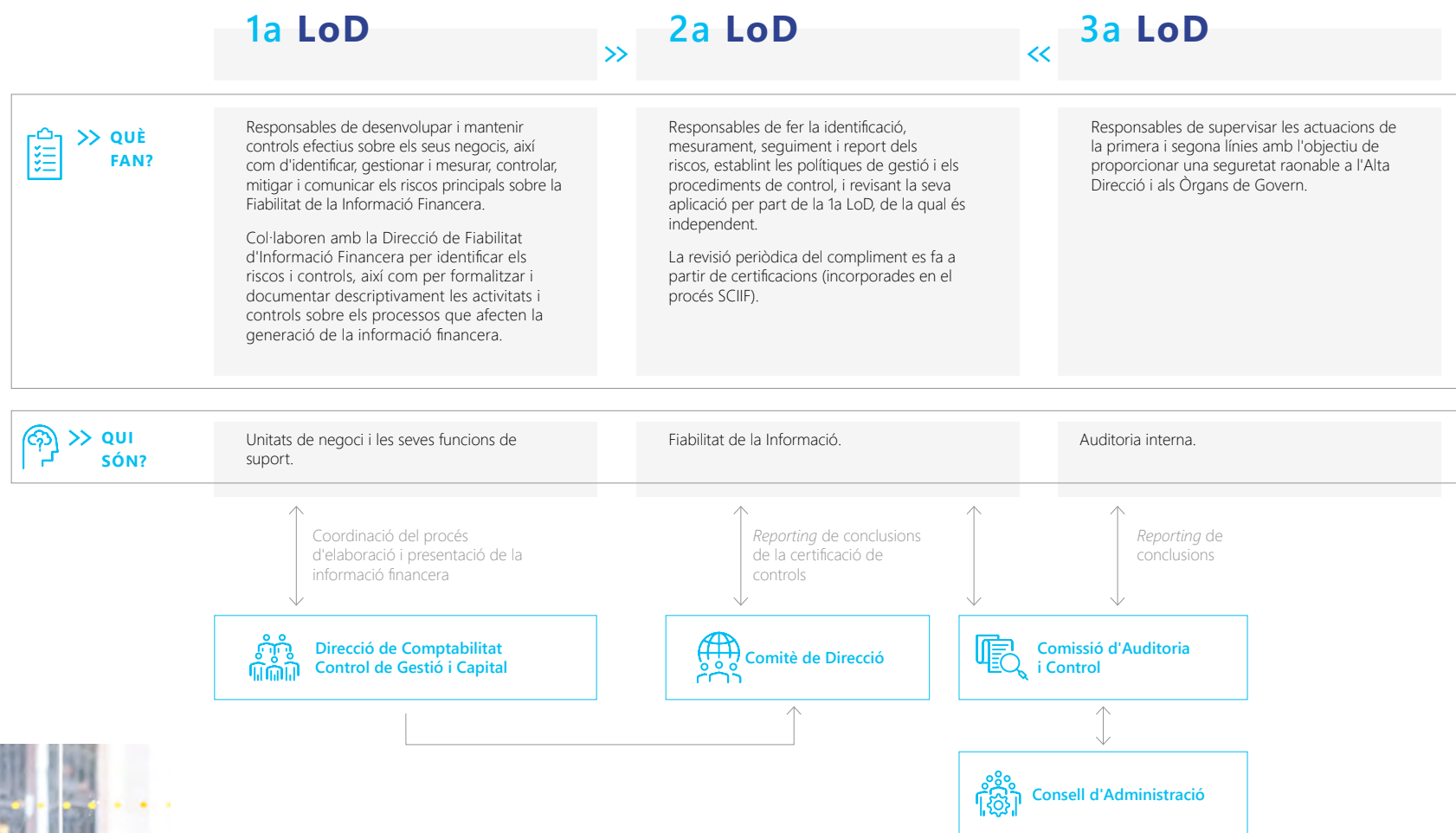
El procés d'identificació de riscos té en compte tant les transaccions rutinàries com les menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.). En particular hi ha un procés d'anàlisi, que duen a terme les diverses àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i les conseqüències de les quals es comuniquen oportunament.

La Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera revisa, almenys anualment, els riscos dins el seu abast, així com les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Si, en el transcurs de l'exercici, es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, la Direcció avalua la necessitat d'incorporar nous riscos als que ja s'han identificat.

Finalment, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració de la informació financera regulada del Grup i del SCIF. Per fer-ho, es basa en la feina de la funció d'Auditoria Interna i les conclusions de l'auditor extern.

Procediments i activitats de control de la informació financera (F.3)

En línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector, el **Marc de Control Intern** aplicable al SCIIF del Grup CaixaBank es configura partint del model de tres **Línies de Defensa**.



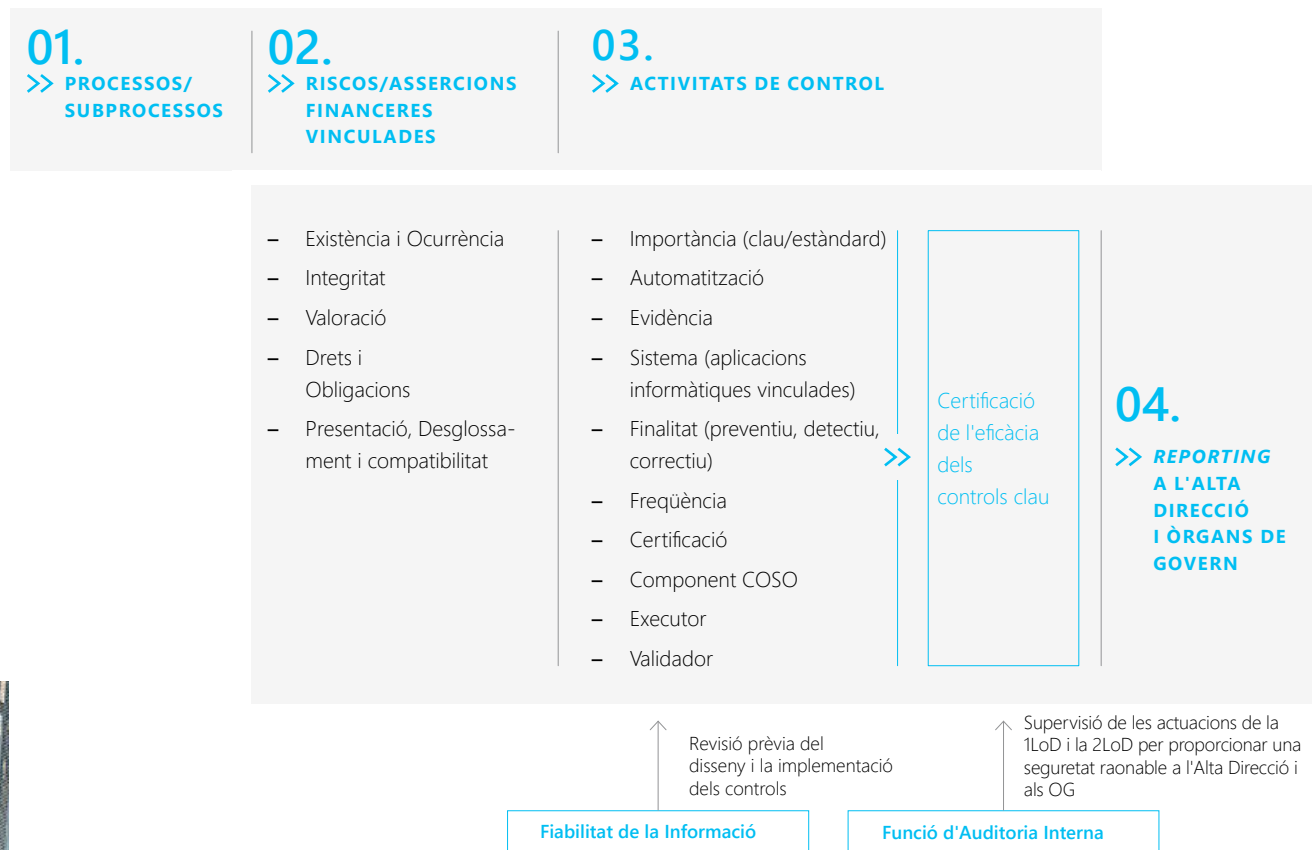
Procediments de revisió i autorització de la informació financera

El perfil professional de les persones que intervenen en el procediment de revisió i autorització de la informació financera és adequat, **amb coneixement i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos.**

L'elaboració i revisió d'informació financera es duu a terme des de les diverses àrees de la **Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital**, que sol·licita a les unitats de negoci i els seus centres de suport, així com als components del Grup, la col·laboració necessària per obtenir el nivell de detall adequat d'aquesta informació. La informació financera és objecte de supervisió per part dels diversos nivells jeràrquics de l'esmentada Direcció i d'altres àrees de la Societat. Finalment, la Direcció presenta la informació financera rellevant que es publicarà en el mercat als Òrgans de Govern responsables i al Comitè de Direcció, que l'examinen i, si escau, l'aproven. La Direcció de Control Intern i Validació presenta les conclusions de la certificació SCIF als mateixos Òrgans de Govern responsables i al Comitè de Direcció perquè l'examinin i l'aprovin.

CaixaBank té establert un **procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats**, dels riscos en què es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i dels controls necessaris que mitiguin els riscos crítics:

>> ESQUEMA DE LA DOCUMENTACIÓ

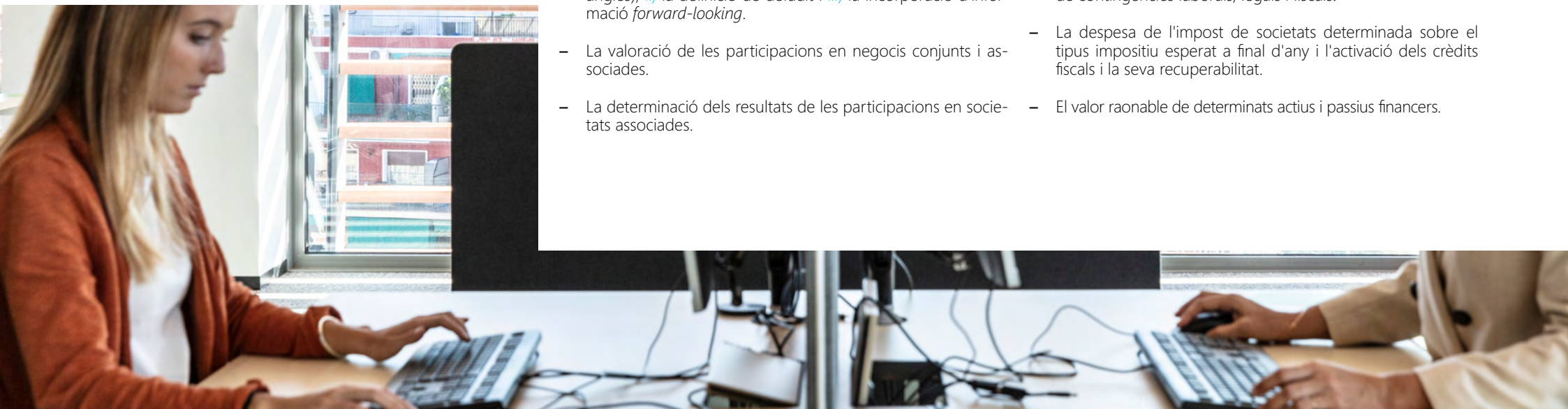


En relació amb els Sistemes que s'utilitzen per **gestionar el SCIF**, la Societat té implantada l'eina **SAP Fiori** (eina GRC) que permet la gestió integral dels riscos i controls del procés d'elaboració de la informació financera, així com de la seva documentació i evidències. A l'eina hi poden accedir els empleats amb diversos nivells de responsabilitat en el procés d'avaluació i certificació del sistema de control intern de la informació financera del Grup.

Durant l'exercici 2021, s'ha dut a terme el procés de certificació amb caràcter trimestral, entre altres processos de certificació específics de periodicitat diferent, i no s'ha posat de manifest cap debilitat significativa a les certificacions que s'han dut a terme. A més, s'han dut a terme certificacions en períodes que no són tanqament trimestral habitual, per a determinada informació financera que es publicarà en els mercats, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions fetes.

Per a l'elaboració dels estats financers s'utilitzen **judicis, estimacions i assumpcions** de l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats i dades i hipòtesis observables i contrastades. Segons el que estableix la normativa interna, el Consell i el Comitè de Direcció són responsables d'aprovar aquests judicis i estimacions, que es descriuen a la Nota 1.3 dels Comptes Anuals Consolidats i principalment vinculats a:

- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.
- El termini dels contractes d'arrendament utilitzat en la valoració del passiu per arrendament.
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: **i)** la consideració d'«increment significatiu en el risc de crèdit» (SICR, per les seves sigles en anglès), **ii)** la definició de default i **iii)** la incorporació d'informació *forward-looking*.
- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.
- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.
- La classificació, la vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles.
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.
- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.
- La despesa de l'impost de societats determinada sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.
- El valor raonable de determinats actius i passius financers.



Procediments sobre els sistemes de la informació

Els **sistemes d'informació** que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a **polítics i procediments** de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i publicació de la informació financera.

En concret, els sistemes d'informació de CaixaBank en garanteixen la seguretat utilitzant com a marc de referència els requisits que es defineixen en **estàndards internacionals de bones pràctiques** de seguretat de la informació, com la família de normes ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Aquestes normes, juntament amb les obligacions que estableixen diverses lleis i regulacions i els requisits dels supervisors locals i sectorials, formen part del Cos Normatiu de Seguretat de la Informació del Grup CaixaBank, el compliment del qual es monitora de manera contínua i es reporta a actors clau dins i fora de l'organització.

Les activitats principals estan certificades. Cal destacar:


- Les activitats corporatives de Ciberseguretat del Grup CaixaBank, des de les seus de Barcelona, Madrid i Oporto, estan certificades amb l'**ISO 27001:2013** (BSI).
- L'acreditació oficial **CERT** (Computer Emergency Response Team) reconeix la capacitat de l'entitat per gestionar la seguretat de la informació.

A més, en el que fa referència a la Continuitat operativa i de negoci, l'Entitat disposa d'un complet **Pla de Contingència Tecnològica**, capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la **Norma ISO 27031:2011**. Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank s'ha dissenyat i desenvolupat i s'opera d'acord amb aquesta Norma.

A més, la BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuitat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma **ISO 22301:2012**, que acredita:


- El **compromís** de l'alta direcció de CaixaBank amb la Continuitat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- La realització de les **millors pràctiques** respecte a la gestió de la Continuitat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- L'existència d'un procés cíclic basat en la **millora contínua**.
- Que CaixaBank té implantats, i operatius, **Sistemes de Gestió a Continuitat de Negoci i Contingència Tecnològica**, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

 **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la societat en general, sobre la capacitat de resposta de l'Entitat davant d'incidents greus que afectin les operacions de negoci.

 **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, Banc d'Espanya, MiFID, Basilea III, en aquestes matèries.

 **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.

 **Auditories** anuals, internes i externes, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuïn actualitzats.

Pel que fa al **Govern de Tecnologies de la Informació (TI)**, el model de Govern de TI de CaixaBank garanteix que els seus Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'Organització i donen resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de TI constitueix una part essencial del govern en el seu conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que TI suporta i facilita el desenvolupament dels objectius estratègics definits.

El Cos Normatiu de Govern de les TI de CaixaBank està desenvolupat a partir dels requisits que especifica la norma **ISO 38500:2008**.

Aquest disseny dels serveis informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci, i garanteix, entre altres temes:

- Segregació de funcions.
- Gestió de canvis.
- Gestió d'incidents.
- Gestió de la Qualitat TI.
- Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.
- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (Quadre de Comandament).
- Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment.
- Report periòdic a la Direcció.
- Controls interns estrictes que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual, a més d'un marc de control de Risc Tecnològic exhaustiu.

Procediments per a la gestió de les **activitats externalitzades i d'experts independents**

El Grup CaixaBank té una **Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres**, que va aprovar el Comitè de Direcció el 18 de juny de 2018, en què es defineix un marc global de referència per a les entitats del Grup i en què es recullen de manera homogènia els principis generals i procediments en matèria de definició, gestió, execució i control del pressupost de despeses d'exploració i inversió del Grup CaixaBank.

Aquesta política es desenvolupa en una **norma interna del Grup** en què es regulen, principalment, els processos relatius a:

- Elaboració i aprovació del **pressupost**.
- Execució del pressupost i **gestió de la demanda**.
- Compres i contractació de **serveis**.
- Pagament de factures a **proveïdors**.

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i és el Comitè d'Eficiència l'Òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost es faci seguint la normativa.

Per garantir la gestió adequada dels costos i les contractacions de proveïdors, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- **Comissió de Despeses i inversió (CDI)**: revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i la raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat o d'eficiència per a l'Entitat.
- **Taula de Compres**: vetlla per l'aplicació adequada de les polítiques i els procediments de compres/contractacions definides a la normativa, i fomenta la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objecti-

vat de les persones que hi participen. Per això, totes les compres han de presentar un mínim de 3 ofertes comparatives de proveïdors diferents. Les compres que superin un cert llindar les ha de gestionar l'equip especialitzat de compradors, que estan organitzats per diverses categories de Compres: IT, Serveis Professionals, Màrqueting, Facilitats i Obres.

CaixaBank gestiona les compres segons els Principis de Compres següents: Eficiència, Sostenibilitat, Integritat i transparència, Compliment, Proximitat i seguiment.

El model de compres comprèn el registre i l'homologació de proveïdors, la negociació, l'adjudicació, la comunicació de la resolució del procés de Compres als proveïdors participants, la formalització del contracte amb el proveïdor adjudicatari, la prestació del servei i el seguiment.

Les compres superiors a cert llindar es gestionen de manera centralitzada a través de l'Àrea de Compres, que té un equip professional de compradors especialitzats per categoria o naturalesa de compra: IT, Serveis Professionals, Màrqueting i Comunicació, Facilitats i Obres. Les compres es gestionen a través d'una eina corporativa de negociació electrònica en què cal presentar un mínim de tres (3) ofertes de proveïdors diferents. En la selecció de proveïdors, s'apliquen criteris de concurrència, objectivitat, professionalitat, transparència i igualtat d'oportunitats.

El Grup CaixaBank disposa d'una **eina Corporativa de Compres**, denominada SAP Ariba, com a canal de comunicació senzill i àgil que dona accés a l'eina de gestió integral de compres, inclosa l'homologació de proveïdors. Amb aquesta eina, els proveïdors es registren, accepten els Principis de Compres i el Codi de Conducta de Proveïdors i aporten la documentació i els certificats necessaris per poder participar en processos de compres i iniciar el procés d'homologació per tenir la condició de proveïdor elegible.

CaixaBank disposa d'una **Política d'Externalització de Serveis** aprovada pel Consell d'Administració el setembre del 2021. Aquesta política es fonamenta principalment en les Directrius sobre Externalització EBA/GL/2019/02 de l'Autoritat Bancària Euro-

pea. La Política d'Externalització estableix els principis i premisses corporatius que regulen el procés d'externalització de principi a fi. Així mateix, la Política estableix l'abast, el govern, el marc de gestió i control de risc del Grup CaixaBank, sobre els quals s'hauran de basar les actuacions que cal fer en el cicle de vida complet de les externalitzacions.

La Política corporativa de gestió del risc d'externalització, que es va actualitzar el 2021 i va elaborar la Direcció de Control de Riscos No Financiers amb la col·laboració de Govern de l'Externalització, acreditada:

- El **compromís** de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les **millors pràctiques** respecte a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de **millora contínua**, perquè estigui en consonància amb les referències normatives i les millors pràctiques en el sector bancari nacional i internacional.

La formalització d'aquesta política suposa:

- **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la resta de stakeholders sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, com ara el Banc d'Espanya, ABE, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.

CaixaBank continua incrementant els seus esforços en el control, vetllant perquè les externalitzacions no suposin una pèrdua de capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o l'activitat objecte de contracte.

Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, se segueix el procediment següent:

> **Anàlisi** d'aplicabilitat del model d'externalització al servei per externalitzar.

> **Valoració** de la decisió d'externalització mesurant criticitat, riscos i model d'externalització associats.

> **Aprovació** del risc associat amb la iniciativa per part d'un òrgan intern col·legiat.

> **Contractació** del proveïdor

> **Traspàs** del servei al proveïdor extern.

> **Seguiment i monitoratge** de l'activitat o servei prestat.

Totes les activitats externalitzades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en **indicadors de rendiment del servei i mesures de mitigació** incloses contractualment, que redueixen els riscos detectats en la valoració de la decisió d'externalització. Cada responsable d'una externalització a l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són internament revisats de manera periòdica.

En l'**exercici 2021**, les **activitats** encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- Determinats serveis de consultories financeres i de business intelligence.
- Determinats serveis de màrqueting i compres diverses.
- Determinats serveis informàtics i tecnològics.
- Determinats serveis financers.
- Determinats serveis d'assessorament financer, fiscal i legal.
- Determinats processos relacionats amb recursos humans i compres diverses.
- Determinats processos relacionats amb els sistemes d'informació.



Informació i comunicació (F.4)

Polítiques comptables

La responsabilitat exclusiva de la definició i comunicació dels criteris comptables del Grup recau en la Direcció d'Informació i Control Comptable, concretament, en el **Departament de Polítiques i Regulació comptables**, integrada a la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital.

Entre les seves responsabilitats hi ha el **seguiment i l'anàlisi de la normativa** d'informació financera (*financial reporting*) aplicable al Grup, per a la seva interpretació, i la consegüent aplicació a la informació financera d'una manera homogènia a totes les entitats que formen part del Grup; així com l'**actualització permanent** dels criteris comptables aplicats davant de qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu.

El seguiment de novetats regulatòries relacionades amb la publicació d'**informació no financera** (*non-financial reporting*) també és una de les funcions del Departament de Polítiques i Regulació comptables. En concret, es fa una **anàlisi continuada** de nous requeriments d'informació i de tendències regulatòries, nacionals, europees i globals relacionades tant amb la sostenibilitat com amb la informació no financera. En col·laboració amb la resta d'àrees implicades del Grup CaixaBank, s'analitzen les implicacions derivades i es treballa per assegurar que aquestes implicacions es gestionin i incorporin a les pràctiques del Grup.

Adicionalment, des del mateix Departament es fan l'anàlisi i estudi de les **implicacions comptables d'operacions singulars**, per a l'anticipació d'impactes i el seu tractament comptable correcte als estats financers consolidats, i s'encarreguen de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollits als circuits comptables o que presenten dubtes a l'hora d'interpretar-los. Amb periodicitat mínima mensual es comparteixen les consultes comptables que ha conclòs el Departament amb la resta de la Direcció d'Informació i Control Comptable, amb explicació del raonament tècnic que les empara o les interpretacions efectuades, així com els temes que estan en curs d'anàlisi.

En el procés de **definició de productes nous**, a través de la seva participació en el Comitè de Producte del Grup, n'analitzen les **implicacions comptables** partint de les seves característiques, i aquesta anàlisi es concreta en la creació o l'actualització d'un circuit comptable en què es detallen tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o operació. Així mateix, es descriuen les característiques principals de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i les normes comptables aplicats. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'organització i la majoria es poden consultar a la intranet de l'Entitat.

Aquest Departament també participa i dona suport al **Comitè de Regulació del Grup CaixaBank** en matèria de regulació sobre informació financera i no financera. Davant de qualsevol canvi normatiu que sigui d'aplicació i s'hagi d'implementar al Grup, el Departament el comunica als Departaments o filials del Grup afectats i participa en els projectes d'implementació d'aquests canvis o els lidera, segons escaigui. D'altra banda, en relació amb la Comissió d'Auditoria i Control, es coordina i prepara, si escau, tota la documentació relativa a la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital. Són responsables de reportar trimestralment els principals judicis i estimacions efectuats durant el període que han afectat els estats financers consolidats.

Igualment, el Departament de Polítiques i Regulació comptables participa en projectes singulars relacionats amb la **sostenibilitat i el reporting d'informació no financera**, ja sigui en projectes transversals del Grup o formacions internes i externes, ja sigui a través de la participació en grups de treball amb *peers* i grups d'interès externs.

Les activitats anteriors descrites en matèria d'informació financera es materialitzen en l'existència i manteniment d'un **Manual de polítiques comptables** en què s'estableixen les normes, principis i criteris comptables que el Grup adopta. Aquest manual garanteix la comparabilitat i la qualitat de la informació financera de totes les societats del Grup i es complementa amb les consultes rebudes pel Departament. La comunicació amb els responsables de les operacions és permanent i fluida.

De manera complementària, el Departament de Polítiques i Regulació comptable s'encarrega de desenvolupar **activitats formatives** en les àrees de negoci rellevants de l'organització sobre novetats i modificacions comptables.



Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

CaixaBank té eines informàtiques internes que assegurin la integritat i homogeneïtat en els **processos d'elaboració de la informació financera**. Totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant de qualsevol circumstància.

La Societat està immersa en un projecte de millora de l'**arquitectura de la informació comptable**, que té per objecte l'increment en la qualitat, integritat, immediatesa i accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins de l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.

A l'efecte d'elaborar la **informació consolidada**, tant CaixaBank com les societats que conformen el perímetre del Grup fan servir, mitjançant eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat a l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diversos reguladors.

En relació amb els Sistemes que s'utilitzen per **gestionar el SCIIF**, com ja s'ha indicat, l'Entitat té implantada l'eina **SAP Fiori**, que en garanteix la integritat i reflecteix els riscos i controls existents. L'eina també admet, entre altres, el Catàleg de Riscos Corporatiu i els Indicadors de Risc Operacional (KRI).

Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera (F.5)

Correspon a la **Comissió d'Auditoria i Control** supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de l'Entitat. Aquestes funcions s'expliquen en detall a l'apartat «L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control». Així mateix, el CAC supervisa el SCIIF, per mitjà de les declaracions que signen els seus responsables i la consecució de la certificació ascendent que efectua la Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera.

La funció de **Auditoria Interna**, que representa el Comitè de Direcció, es regeix pels principis que estableix l'Estatut d'Auditoria Interna del Grup CaixaBank, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank. És una **activitat independent i objectiva** que aporta un enfocament sistemàtic a l'avaluació dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu, i s'encarrega

de donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control en la seva funció de supervisió. Per tal d'establir i preservar aquesta independència, Auditoria Interna depèn funcionalment del President de la Comissió d'Auditoria i Control, sense perjudici que hagi de reportar al President del Consell d'Administració perquè aquest compleixi adequadament les seves funcions.

Auditoria Interna té **237 auditors distribuïts en diversos equips de treball** especialitzats per àmbits, entre els quals hi ha un grup responsable de coordinar la supervisió dels processos relacionats amb la informació financera del Grup CaixaBank, adscrit a la Direcció d'Auditoria de Comptabilitat, Solvència i Recursos Humans.

Les activitats de la funció d'auditoria interna es reporten periòdicament a la Comissió d'Auditoria i Control, la qual, al seu torn,

revisa, dins l'abast del risc de fiabilitat de la informació financera, el següent: (i) la planificació d'auditoria interna i la suficiència del seu abast; (ii) les conclusions de les auditories fetes i el seu impacte en la informació financera; i (iii) el seguiment de les accions correctores.

Auditoria Interna desenvolupa un **programa de treball específic per a la revisió del SCIIF** centrat en els processos rellevants (transversals i de negoci) que defineix la Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera, complementat amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos.



Actualment, aquest programa de treball es completa amb la **revisió de la certificació correcta i les proves d'execució** efectiva d'una mostra de controls, seleccionats a partir d'indicadors d'auditoria contínua. Amb tot això, Auditoria Interna emet anualment un informe global, en què s'inclou una avaluació del funcionament de l'SCIIF durant l'exercici. La revisió de l'exercici 2021 s'ha centrat en:

- Revisió de l'**aplicació del Marc de Referència** definit al document «Control Intern sobre la informació financera a les entitats cotitzades», promogut per la CNMV.
- Verificació de l'aplicació de la **Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera** i de la **Norma SCIIF** per garantir que el SCIIF a nivell corporatiu és adequat.
- Valoració del **funcionament del procés de certificació interna ascendent** dels controls clau, amb atenció especial als controls que es van executar durant el període anterior a la integració tecnològica de Bankia.
- Avaluació de la **documentació descriptiva de processos, riscos i controls rellevants**.

A més, durant l'exercici 2021, Auditoria Interna ha dut a terme diverses revisions de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera centrats en els àmbits financerocomptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i el negoci assegurador, entre d'altres.

Així mateix, la Societat disposa de **procediments periòdics de discussió amb l'auditor extern**, el qual assisteix la Comissió d'Auditoria i Control i informa de la seva planificació d'auditoria i de les conclusions assolides abans de la publicació de resultats, així com, si escau, de les debilitats de control intern.

Informe de l'auditor extern

En aplicació de la recomanació que s'inclou a la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, que publica la Comissió Nacional del Mercat de Valors a la seva pàgina web, CaixaBank ha sotmès a **revisió per part de l'auditor de comptes anuals** el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a Annex a aquest Informe Anual de Govern Corporatiu.



Grau de seguiment de les recomanacions de Govern Corporatiu (G)

Quadre de referències creuades del compliment o explicació de les recomanacions en matèria de Govern Corporatiu

DESCRIPCIÓ



COMPLEIX



COMENTARIS



RECOMANACIÓ 1	RECOMANACIÓ 2	RECOMANACIÓ 3	RECOMANACIÓ 4
<p>Que els Estatuts de les Societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.</p>	<p>Que quan cotitzin la Societat matriu i una Societat dependent, les dues defineixin públicament amb precisió:</p> <ol style="list-style-type: none"> Les respectives àrees d'activitat i eventuais relacions de negoci entre aquestes, així com les de la Societat dependent cotitzada amb les altres empreses del Grup. els mecanismes previstos per resoldre els eventuais conflictes d'interès que es puguin presentar. 	<p>Que durant la celebració de la junta general ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'Informe Anual de Govern Corporatiu, el president del consell d'administració informi verbalment els accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del Govern Corporatiu de la societat i, en particular:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària. Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria. 	<p>Que la societat defineixi i promogui una política relativa a la comunicació i als contactes amb accionistes i inversors institucionals en el marc de la seva implicació en la societat, així com amb els assessors de vot, que respecti plenament les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que es trobin en la mateixa posició. I que la Societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.</p> <p>I que, sense perjudici de les obligacions legals de difusió d'informació privilegiada i d'altra informació regulada, la societat disposi també d'una política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa a través dels canals que consideri adequats (mitjans de comunicació, xarxes socials o altres vies) que contribueixi a maximitzar la difusió i la qualitat de la informació a disposició del mercat, dels inversors i d'altres grups d'interès.</p>
Sí	No aplicable	Sí	Sí
	Es considera que aquesta Recomanació no és aplicable, atès que CaixaBank no és una societat controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no cotitzada.		

RECOMANACIÓ 5

Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la Societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.



DESCRIPCIÓ



COMPLEX



COMENTARIS



Compliment parcial

Des del 3 maig de 2021, la Llei recull com a obligació general la limitació del 20% per a l'exclusió del dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital, així com en el cas de les entitats de crèdit la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit facin, sempre que aquestes emissions compleixin els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

Per tant, CaixaBank, per la seva naturalesa d'entitat de crèdit, està autoritzada expressament per la Llei a no aplicar el límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que faci, sempre que aquestes emissions compleixin els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

En aquest sentit, i en línia amb el que recull actualment la normativa, ja el 2020, la Junta General d'Accionistes de la Societat del 22 de maig de 2020 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui augmentar el capital social en una o diverses vegades i en qualsevol moment, en el termini de cinc anys a comptar d'aquesta data, en la quantitat nominal màxima de 2.990.719.015 euros (equivalent al 50% del capital social en el moment de l'autorització), mitjançant l'emissió de noves accions –amb prima o sense i amb vot o sense–; el contravalor de les noves accions a emetre consisteix en aportacions dineràries, i es poden fixar els termes i les condicions de l'augment de capital. Aquesta autorització va substituir i va deixar sense efecte, en la part no utilitzada, l'anterior delegació aprovada en la Junta General de 23 d'abril de 2015.

L'autorització de la Junta General d'Accionistes de 22 de maig de 2020, actualment vigent, preveu la delegació en el Consell de la facultat d'excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, per bé que en aquest cas l'import dels augments de capital quedarà limitat, amb caràcter general, a la xifra màxima de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització). Com a excepció, l'acord de 22 de maig de 2020 preveu que aquest límit no serà aplicable als augments de capital social que el Consell pugui aprovar, amb supressió del dret de subscripció preferent, per atendre la conversió de valors convertibles que acordí emetre el Consell d'Administració a l'empara de l'autorització de la Junta General d'Accionistes. A aquests augments de capital els és aplicable el límit general de 2.990.719.015 euros.

En aquest sentit, la Junta General d'Accionistes del 14 de maig de 2021 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració per emetre valors convertibles que permetin o tinguin com a finalitat atendre requisits regulatoris perquè es computin com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional fins a un import global màxim de 3.500.000.000 euros i per un període de tres anys, amb la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent en cas que l'interès social ho justifiqui així. El detall d'instruments que s'emeten a l'empara d'aquest acord es presenta a la Nota 22.3 de la Memòria dels Comptes Anuals. De conformitat amb el que s'ha indicat anteriorment, els augments de capital que acordí el Consell d'Administració per atendre la conversió d'aquests valors no quedaran subjectes al límit de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització).

Es reitera que, des del 3 de maig de 2021, la Llei de Societats de Capital preveu expressament que el límit del 20% no s'aplicarà a les emissions d'obligacions convertibles que facin les entitats de crèdit, sempre que aquestes emissions compleixin els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013 sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió perquè les obligacions convertibles emeses puguin ser considerades instruments de capital de nivell 1 addicional de l'entitat de crèdit emissora, com és el cas dels valors l'emissió dels quals va autoritzar la Junta General d'Accionistes el 14 de maig passat; en aquest cas, és aplicable el límit general del 50% per als augments de capital.

DESCRIPCIÓ



COMPLEX



COMENTARIS



RECOMANACIÓ 6	RECOMANACIÓ 7	RECOMANACIÓ 8	RECOMANACIÓ 9
<p>Que les Societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de forma preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe sobre la independència de l'auditor. b. Informes de funcionament de les comissions d'Auditoria i de Nomenaments i Retribucions. c. Informe de la Comissió d'Auditoria sobre operacions vinculades. 	<p>Que la Societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes.</p> <p>I que la societat disposi de mecanismes que permetin la delegació i l'exercici del vot per mitjans telemàtics i fins i tot, pel fet de tractar-se de societats d'elevada capitalització i en la mesura que resulti proporcionat, l'assistència i participació activa a la Junta General.</p>	<p>Que la comissió d'auditoria vetlli perquè els comptes anuals que el consell d'administració presenti a la junta general d'accionistes s'elaborin de conformitat amb la normativa comptable.</p> <p>I que en aquells supòsits en què l'auditor de comptes hagi inclòs al seu informe d'auditoria alguna excepció, el president de la comissió d'auditoria expliqui amb claredat a la junta general el parer de la comissió d'auditoria sobre el seu contingut i abast i es posi a disposició dels accionistes en el moment de la publicació de la convocatòria de la junta, juntament amb la resta de propostes i informes del consell, un resum d'aquest parer.</p>	<p>Que la Societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot.</p> <p>I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí



RECOMANACIÓ 10

Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

- a. Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
- b. Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.
- c. Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
- d. Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compliment parcial

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que existeixin presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern, que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats en les Juntes d'Accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

RECOMANACIÓ 11

Que, en el cas que la Societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Sí

RECOMANACIÓ 12

Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els Accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia en la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.

Sí



RECOMANACIÓ 13	RECOMANACIÓ 14	RECOMANACIÓ 15	RECOMANACIÓ 16	RECOMANACIÓ 17
<p>Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.</p>	<p>Que el consell d'administració aprovi una política adreçada a afavorir una composició apropiada del consell d'administració i que:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sigui concreta i verificable. Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les competències que hagi requerit el Consell d'Administració i, Afaveixi la diversitat de coneixements, experiències edat i gènere. A aquest efecte, es considera que afavoreixen la diversitat de gènere les mesures que fomentin que la companyia tingui un nombre significatiu d'altres directives. <p>Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les competències requerides pel consell d'administració es reculli a l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.</p> <p>La Comissió de Nomenament comprovarà anualment el compliment d'aquesta política i se n'informarà a l'Informe Anual de Govern Corporatiu.</p>	<p>Que els Consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del Consell d'Administració i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels Consellers executius en el capital de la Societat.</p> <p>I que el nombre de conselleres suposi, almenys, el 40% dels membres del consell d'administració abans no acabi el 2022 i posteriorment, i que abans no sigui inferior al 30%.</p>	<p>Que el percentatge de Consellers dominicals sobre el total de Consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la Societat representat per aquests Consellers i la resta del capital.</p> <p>Aquest criteri es podrà atenuar:</p> <ol style="list-style-type: none"> En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionarials que tinguin legalment la consideració de significatives. Quan es tracti de Societats en les quals hi hagi una pluralitat d'Accionistes representats en el Consell d'Administració i no tinguin vincles entre si. 	<p>Que el nombre de Consellers independents representi, almenys, la meitat del total de Consellers.</p> <p>Que, tanmateix, quan la Societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un accionista o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30% del capital social, el nombre de Consellers independents representi, almenys, un terç del total de Consellers.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí



RECOMANACIÓ 18	RECOMANACIÓ 19	RECOMANACIÓ 20	RECOMANACIÓ 21	RECOMANACIÓ 22
<p>Que les Societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus Consellers:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perfil professional i biogràfic. b. Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci sigui quina sigui la seva naturalesa. c. Indicació de la categoria de Conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de Consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles. d. Data del seu primer nomenament com a Conseller en la Societat, així com de les reeleccions posteriors. e. Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars. 	<p>Que en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, amb la verificació prèvia de la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'Accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat Consellers dominicals.</p>	<p>Que els Consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial.</p> <p>I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest Accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus Consellers dominicals.</p>	<p>Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap Conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una causa justa quan el Conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de Conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.</p> <p>També es podrà proposar la separació de Consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la Societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.</p>	<p>Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir quan es donin situacions que els afectin, relacionades o no amb la seva actuació a la societat, que puguin perjudicar el crèdit i la reputació d'aquesta i, en particular, que els obliguin a informar el consell d'administració sobre qualsevol causa penal en què apareguin com a investigats, així com de les seves vicissituds processals.</p> <p>I que, si el consell ha estat informat o ha tingut coneixement d'alguna altra manera d'alguna de les situacions esmentades al paràgraf anterior, examini el cas al més aviat possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, amb un informe previ de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara obrir una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar-ne el cessament. I que s'informi sobre això a l'Informe Anual de Govern Corporatiu, llevat que concorrin circumstàncies especials que ho justifiquin, de la qual cosa s'haurà de deixar constància en acta. Això, sens perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment de l'adopció de les mesures corresponents.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

DESCRIPCIÓ



COMPLEX



COMENTARIS



RECOMANACIÓ 23	RECOMANACIÓ 24	RECOMANACIÓ 25	RECOMANACIÓ 26
<p>Que tots els Consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres Consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els Accionistes no representats en el Consell d'Administració.</p> <p>I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el Conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent. Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de Conseller.</p>	<p>Que quan, bé per dimissió o bé per acord de la junta general, un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, expliqui de manera suficient les raons de la seva dimissió o, en el cas de consellers no executius, el seu parer sobre els motius del cessament per part de la junta en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració.</p> <p>I que, sense perjudici que tot això s'expliqui a l'Informe Anual de Govern Corporatiu, en la mesura que sigui rellevant per als inversors, la societat publiqui al més aviat possible el cessament, incloent-hi una referència suficient als motius o les circumstàncies que hagi aportat el conseller.</p>	<p>Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els Consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.</p> <p>I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.</p>	<p>Que el Consell d'Administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada Conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí

DESCRIPCIÓ



COMPLEIX



COMENTARIS



RECOMANACIÓ 27	RECOMANACIÓ 28	RECOMANACIÓ 29	RECOMANACIÓ 30
<p>Que les no-assistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin a l'Informe Anual de Govern Corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.</p>	<p>Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els Consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions. I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.</p>	<p>Que la Societat estableixi els cursos adequats perquè els Consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.</p>	<p>Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als Consellers per exercir les seves funcions, les Societats també ofereixin als Consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.</p>
<p>Compliment parcial</p>	<p>Sí</p>	<p>Sí</p>	<p>Sí</p>
<p>En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del consell d'administració, permet que es delegui en un altre conseller (els no executius només en altres no executius) —és el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (al seu article 37), així com el Reglament del Consell (al seu article 17), que determinen que els Consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.</p> <p>És important esmentar que la Política de Govern Corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas que, per causa justificada, no puguin fer-ho personalment, els consellers intentaran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració, i que, en qualsevol cas, s'intentarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80%. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.</p> <p>El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social.</p> <p>D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les oportunes instruccions, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.</p> <p>Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.</p>			

DESCRIPCIÓ



COMPLEIX



COMENTARIS



RECOMANACIÓ 31	RECOMANACIÓ 32	RECOMANACIÓ 33	RECOMANACIÓ 34	RECOMANACIÓ 35
<p>Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el Consell d'Administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els Consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.</p> <p>Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del Consell d'Administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, cal el consentiment previ i exprés de la majoria dels Consellers presents, de la qual cosa es deixarà a la deguda constància a l'acta.</p>	<p>Que els Consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els Accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la Societat i el Grup.</p>	<p>Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell, així com, si escau, la del primer executiu de la Societat; sigui responsable de la direcció del Consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada Conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.</p>	<p>Que quan hi hagi un Conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vice-presidents, en el cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el Govern Corporatiu de la societat; i coordinar el Pla de successió del President.</p>	<p>Que el secretari del Consell d'Administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el Consell d'Administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la Societat.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí



RECOMANACIÓ 36	RECOMANACIÓ 37	RECOMANACIÓ 38	RECOMANACIÓ 39	RECOMANACIÓ 40
<p>Que el Ple del Consell d'Administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració. b. El funcionament i la composició de les seves comissions. c. La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració. d. L'acompliment del President del Consell d'Administració i del primer executiu de la Societat. e. L'acompliment i l'aportació de cada Conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del Consell. <p>Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments.</p> <p>Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments.</p> <p>Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup han de ser desglossades en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.</p> <p>El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.</p>	<p>Que quan hi hagi una comissió executiva, hi hagi presència d'almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent; i que el seu secretari sigui el del consell d'administració.</p>	<p>Que el Consell d'Administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del Consell d'Administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.</p>	<p>Que els membres de la comissió d'auditoria en el seu conjunt, i especialment el seu president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos, tant financers com no financers.</p>	<p>Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.</p>
Compliment parcial	Sí	Sí	Sí	Sí
<p>Respecte a l'exercici 2021, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, atès el procés de renovació parcial del Consell un cop es va fer efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, i a causa del poc temps que feia que el Consell actual estava constituït després de la fusió, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al pròxim exercici d'autoavaluació.</p> <p>En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell per al seu desenvolupament.</p>				

RECOMANACIÓ 41	RECOMANACIÓ 42	RECOMANACIÓ 43	RECOMANACIÓ 44
<p>Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria, per a la seva aprovació per part d'aquesta o del consell, el seu pla anual de treball, l'informi directament de la seva execució, incloses les possibles incidències i limitacions a l'abast que es presentin en el seu desenvolupament, els resultats i el seguiment de les seves recomanacions i li sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.</p>	<p>Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:</p> <p>1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Supervisar i avaluar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera i no financera, així com els sistemes de control i gestió de riscos financers i no financers relatius a la societat i, si escau, al grup —inclosos els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals o relacionats amb la corrupció— revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels criteris comptables. b. Vetllar per la independència de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar o proposar l'aprovació al consell de l'orientació i el pla de treball anual de l'auditoria interna, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants (inclosos els reputacionals); rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes. c. Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats i a altres persones relacionades amb la societat, com ara consellers, accionistes, proveïdors, contractistes o subcontractistes, comunicar les irregularitats de potencial transcendència, incloses les financeres i comptables, o de qualsevol altra índole, relacionades amb la companyia que constatin al si de l'empresa o del seu grup. Aquest mecanisme haurà de garantir la confidencialitat i, en tot cas, preveure supòsits en què les comunicacions es puguin fer de forma anònima, respectant els drets del denunciador i el denunciat. d. Vetllar en general perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquin de manera efectiva en la pràctica. <p>2. En relació amb l'auditor extern:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat. b. Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència. c. Supervisar que la societat comuniqui a través de la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut. d. Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el Ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat. e. Assegurar que la Societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors. 	<p>Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la Societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.</p>	<p>Que la Comissió d'Auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la Societat per a la seva anàlisi i informe previ al Consell d'Administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposta.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí



RECOMANACIÓ 45	RECOMANACIÓ 46	RECOMANACIÓ 47	RECOMANACIÓ 48	RECOMANACIÓ 49	RECOMANACIÓ 50
<p>Que la política de control i gestió de riscos identifiqi o determini, almenys:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Els diferents tipus de riscos, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals, inclosos els relacionats amb la corrupció) a què s'enfronta la societat, inclosos, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç. b. Un model de control i gestió de riscos basat en diferents nivells, del qual formarà part una comissió especialitzada en riscos quan les normes sectorials ho prevegin o la societat ho cregui apropiat. c. El grau de risc que la societat consideri acceptable. d. Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se. e. Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar aquests riscos, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç. 	<p>Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del Consell d'Administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la Societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la Societat. b. Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió. c. Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel Consell d'Administració. 	<p>Que els membres de la Comissió de Nomenaments i de Retribucions –o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin Consellers independents.</p>	<p>Que les Societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.</p>	<p>Que la Comissió de Nomenaments consulti al President del Consell d'Administració i al primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius.</p> <p>I que qualsevol Conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de Conseller.</p>	<p>Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Proposar al Consell d'Administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius. b. Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la Societat. c. Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als Consellers i Alts Directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres Consellers i Alts Directius de la Societat. d. Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió. e. Verificar la informació sobre remuneracions dels Consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels Consellers.
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

RECOMANACIÓ 51	RECOMANACIÓ 52	RECOMANACIÓ 53	RECOMANACIÓ 54	RECOMANACIÓ 55
<p>Que la Comissió de Retribucions consulti el President i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius i Alts Directius.</p>	<p>Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control constin al reglament del consell d'administració i que siguin coherents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Que estiguin compostes exclusivament per Consellers no executius, amb majoria de Consellers independents. b. Que els seus Presidents siguin Consellers independents. c. Que el Consell d'Administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels Consellers i les tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que reti comptes, en el primer ple del Consell d'Administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta. d. Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions. e. Que de les seves reunions se n'estenguin acta, que es posarà a disposició de tots els Consellers. 	<p>Que la supervisió del compliment de les polítiques i regles de la societat en matèria mediambiental, social i de Govern Corporatiu, així com dels codis interns de conducta, s'atribueixi a una o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, una comissió especialitzada en sostenibilitat o responsabilitat social corporativa o una altra comissió especialitzada que el consell d'administració, en exercici de les seves facultats d'autoorganització, hagi decidit crear.</p> <p>I que aquesta comissió estigui integrada únicament per consellers no executius, la majoria dels quals independents, i se li atribueixin específicament les funcions mínimes que s'indiquen en la recomanació següent.</p>	<p>Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La supervisió del compliment de les regles de Govern Corporatiu i dels codis interns de conducta de l'empresa, vetllant també perquè la cultura corporativa estigui alineada amb el seu propòsit i els seus valors. b. La supervisió de l'aplicació de la política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa, així com a la comunicació amb accionistes i inversors, assessors de vot i altres grups d'interès. Així mateix, es farà un seguiment de la manera en què l'entitat es comunica i es relaciona amb els petits i mitjans accionistes. c. L'avaluació i la revisió periòdiques del sistema de Govern Corporatiu i de la política en matèria mediambiental i social de la societat, a fi que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i tinguin en compte, segons que correspongui, els interessos legítims dels altres grups d'interès. d. La supervisió que les pràctiques de la societat en matèria mediambiental i social s'ajustin a l'estratègia i la política fixades. e. La supervisió i avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès. 	<p>Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Els principis, els compromisos, els objectius i l'estratègia pel que fa a accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de la corrupció i altres conductes il·legals. b. Els mètodes o sistemes per al seguiment del compliment de les polítiques i dels riscos associats i la seva gestió. c. Els mecanismes de supervisió del risc no financer, inclòs el relacionat amb aspectes ètics i de conducta empresarial. d. Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès. e. Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

RECOMANACIÓ 56	RECOMANACIÓ 57	RECOMANACIÓ 58	RECOMANACIÓ 59	RECOMANACIÓ 60
<p>Que la remuneració dels Consellers sigui la necessària per atreure i retenir els Consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels Consellers no executius.</p>	<p>Que se circumscriuin als Consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la Societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.</p> <p>Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als Consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a Consellers. Això no és aplicable a les accions que el Conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.</p>	<p>Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.</p> <p>I, en particular, que els components variables de les remuneracions:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat. Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la Societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos. Es configurin sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris. 	<p>Que el pagament dels components variables de la remuneració estigui subjecte a una comprovació suficient que s'hagin complert de manera efectiva les condicions de rendiment o d'una altra mena prèviament establertes. Les entitats inclouran a l'informe anual de remuneracions dels consellers els criteris pel que fa al temps requerit i mètodes per a aquesta comprovació, en funció de la naturalesa i les característiques de cada component variable.</p> <p>Que, a més, les entitats valorin l'establiment d'una clàusula de reducció (malus) basada en l'ajornament per un període suficient del pagament d'una part dels components variables que impliqui la seva pèrdua total o parcial en cas que abans del moment del pagament es produeixi algun esdeveniment que ho faci aconsellable.</p>	<p>Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la Societat tinguin en compte les eventuals excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.</p>
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

DESCRIPCIÓ



COMPLEX



COMENTARIS



RECOMANACIÓ 61	RECOMANACIÓ 62	RECOMANACIÓ 63
<p>Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels Consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.</p>	<p>Que una vegada atribuïdes les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius, els consellers executius no puguin transferir-ne la titularitat ni exercitar-los fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys.</p> <p>S'exceptua el cas en què el conseller mantingui, en el moment de la transmissió o l'exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu de les accions per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual mitjançant la titularitat d'accions, opcions o altres instruments financers.</p> <p>Això no serà aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la comissió de nomenaments i retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.</p>	<p>Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la Societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.</p>
Sí	No	Sí
	<p>Respecte a la prohibició per als consellers executius de transmetre la propietat (o exercir-los, si escau) de les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí que està establerta expressament la prohibició per als consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sigui quina sigui la quantitat, durant el període d'un any des del seu lliurament.</p> <p>Es considera que la finalitat establerta al Principi 25, en el sentit que la remuneració dels consellers afavoreixi la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules malus i clawback, així com per l'estructura mateixa de la remuneració dels consellers executius, la retribució dels quals en accions (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com tot el que fa referència als plans d'incentius a llarg termini), a més d'estar subjecta al període de restricció, també ho està a un règim d'ajornament, i, a més, aquesta remuneració variable és representativa d'una part limitada de la remuneració total, en absoluta coherència amb els principis prudencials de no incentiu a l'assumpció de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.</p> <p>A la Junta General d'Accionistes que va tenir lloc el 14 de maig de 2021 es va aprovar la modificació de la Política de Remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2020 a 2022, tots dos inclosos, el text modificat de la qual substitueix íntegrament l'aprovat per la Junta General Ordinària de CaixaBank del dia 22 de maig de 2020, sense perjudici dels efectes produïts i consolidats sota la seva vigència.</p> <p>La modificació de la Política de Remuneració aprovada el 22 de maig de 2020 està justificada, entre d'altres, pels motius següents: el canvi de President del Consell, després de la fusió per absorció de Bankia, SA per part de CaixaBank, que ha passat a tenir funcions executives, la modificació de l'import màxim anual de la remuneració dels consellers en la seva condició de tals, la definició del nombre màxim d'accions que podran percebre els consellers executius en cas que es compleixin tots els objectius corresponents al tercer cicle del Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021, la introducció d'un nou apartat d'"objecte i àmbit d'aplicació de la Política", la modificació de l'apartat relatiu als "Incentius a llarg termini basats en instruments", la introducció d'un nou subapartat amb el procediment i les particularitats que s'han de seguir de cara a l'aprovació del contracte d'un conseller executiu, l'adaptació a les millors pràctiques en matèria de remuneració en entitats de crèdit.</p> <p>Així mateix, és important esmentar que està previst que el Consell d'Administració sotmeti a la propera Junta General Ordinària d'Accionistes una proposta de modificació de la seva Política de Remuneració que tingui en compte l'ampliació del període de limitació per als Consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu a 3 anys, en els termes que s'estableixen en aquesta Recomanació.</p>	

RECOMANACIÓ 64

Que els pagaments per resolució o extinció del contracte no superin un import equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat no hagi pogut comprovar que el conseller hagi complert els criteris o les condicions establerts per a la seva percepció.

A l'efecte d'aquesta recomanació, entre els pagaments per resolució o extinció contractual es considerarà qualsevol abonament la meritació o obligació de pagament del qual sorgeixi com a conseqüència o amb motiu de l'extinció de la relació contractual que vinculava el conseller amb la societat, inclosos els imports no prèviament consolidats de sistemes d'estalvi a llarg termini i les quantitats que s'abonin en virtut de pactes de no competència postcontractual.

Compliment parcial

Els pagaments per resolució o extinció dels contractes del President i del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual de cadascun d'aquests.

D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa i a favor del President per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran.

En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan assoleixi l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus corresponents rendiments fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit.

Amb la terminació del contracte del Conseller Delegat, les aportacions quedarien consolidades (excepte en el cas de terminació per justa causa imputable al Conseller Delegat), però en cap cas es preveu la possibilitat que percebi la prestació de jubilació de forma anticipada, ja que la seva meritació i pagament es produiria només amb motiu i en el moment de la jubilació (o de la producció de la resta de contingències cobertes), i no per motiu de la terminació del contracte.

La naturalesa d'aquests sistemes d'estalvi no és indemnitzatòria ni compensatòria per la pèrdua de drets a l'assumpció d'obligacions de no competir, en configurar-se com un sistema d'estalvi que es va dotant al llarg del temps amb aportacions periòdiques i que formen part dels components fixos del paquet retributiu habitual dels Consellers Executius; a diferència de les indemnitzacions o compensacions per no competir, creix amb el temps i no es fixa en termes absoluts.

Per això, l'entitat només incompliria la recomanació 64 si la mera consolidació de drets dels sistemes d'estalvi, sense meritació ni pagament efectius en el moment de la terminació, hagués de quedar inclosa en el concepte d'abonament de pagaments per resolució o extinció del contracte que s'hi defineix.



Aquest Informe Anual de Govern Corporatiu l'ha aprovat el Consell d'Administració de la societat el **17 de febrer de 2022**

DESCRIPCIÓ



COMPLEX



COMENTARIS



>> TAULA DE CONCILIACIÓ DE CONTINGUT AMB EL MODEL D'INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU DE CNMV

A. Estructura de Propietat

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
A.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Informació de l'acció – Capital Social» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Informació de l'acció – Autorització per augmentar capital»
A.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Accionistes significatius»
A.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
A.4	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
A.5	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
A.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
A.7	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Accionistes significatius – Pactes parasocials»
A.8	Sí	No aplicable
A.9	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Autocartera»
A.10	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Autocartera»
A.11	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Informació de l'acció – Capital Social»
A.12	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
A.13	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
A.14	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Informació de l'acció – Mercats»

B. Junta general

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
B.1	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.2	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.3	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
B.4	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.5	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.6	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
B.7	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.8	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»

C. Estructura d'Administració de la Societat

C.1 Consell d'Administració

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C.1.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.4	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.5	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.7	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.8	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.9	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió Executiva»
C.1.10	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.11	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.12	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.13	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La remuneració»
C.1.14	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Alta Direcció»
C.1.15	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració – Reglament del Consell»
C.1.16	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Principis de proporció entre les categories de membres del Consell» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Selecció i Nomenament» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Reecció i durada del càrrec»
C.1.17	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Avaluació de les activitats del Consell»
C.1.18	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Avaluació de les activitats del Consell»

C.1.19	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.1.20	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració – Presa de decisió»
C.1.21	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.22	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.23	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.24	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració – Delegació del vot»
C.1.25	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració – Presa de decisió» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió Executiva» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Nomenaments» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Riscos» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Retribucions» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control»
C.1.26	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració»
C.1.27	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Supervisió de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera»
C.1.28	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Supervisió de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Supervisió del funcionament del sistema de control intern»
C.1.29	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.30	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern» i «Relació amb el mercat»
C.1.31	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»
C.1.32	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»
C.1.33	Sí	No aplicable

C.134	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»
C.135	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Informació»
C.136	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.137	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelectió, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.138	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Presa de decisió»

Nombre de beneficiaris: 39

Tipus de beneficiari: President, Conseller Delegat i 4 membres del Comitè de Direcció, 5 Directius // 28 comandaments intermedis

Descripció de l'acord:

President i Conseller Delegat: Una anualitat dels components fixos de la remuneració.

C.139	Sí	<p>Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha quatre membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat.</p> <p>Així mateix, el President, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, que es paga en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompia si s'incomplís aquest pacte.</p> <p>Directius i comandaments intermedis: 33 directius i comandaments intermedis entre 0,1 i 2 anualitats dels components fixos de la remuneració per damunt del que es preveu per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i els comandaments intermedis de les empreses del grup.</p>
-------	----	---

C.2 Comissions del Consell d'Administració

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C.2.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»
C.2.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»
C.2.3	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»

D. Operacions Vinculades i Operacions Intragrup

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
D.1	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.4	Sí	No aplicable
D.5	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.7	No	Cap entitat no controla CaixaBank en el sentit de l'Art. 42 del Codi de Comerç

E. Sistemes de Control i Gestió de Riscos

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
E.1	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos a la Nota 3 dels CAC.
E.2	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.1. Govern i Organització a la Nota 3 dels CAC; l'apartat C.2. Comissions del Consell d'Administració d'aquest document; i l'apartat Comportament ètic i responsable – Transparència fiscal a l'IGC.
E.3	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Catàleg Corporatiu de Riscos a la Nota 3 dels CAC i els apartats Ètica i integritat, Transparència fiscal i Gestió del Risc a l'IGC.
E.4	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc – Marc d'Apetit al risc a la Nota 3 dels CAC.
E.5	No	Vegeu apartat Gestió del Risc – Fites principals 2020 a l'IGC; els apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu de Riscos) a la Nota 3; i l'apartat 23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents a la Nota 23 dels CAC.
E.6	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.4. Marc de Control Intern i apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu de Riscos) a la Nota 3 dels CAC i els apartats Govern corporatiu i Comportament ètic i responsable a l'IGC.

F. Sistema de Control Intern de la Informació Financera

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
F.1	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Entorn de control»
F.2	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Avaluació de riscos de la informació financera»
F.3	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera»
F.4	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Informació i comunicació»
F.5	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Supervisió del funcionament del sistema de control intern»
F.6	No	No aplicable
F.7	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Informe de l'auditor extern»

G. Grau de Seguiment de les Recomanacions de Govern Corporatiu

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
G.	Sí	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu»

H. Altres informacions d'interès

Secció model CNMV

Inclòs en informe estadístic

Comentaris

H. No Apartat IGC «Línies estratègiques – Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat – Principals adhesions i aliances»

CAC - Comptes Anuals Consolidats del Grup de l'exercici 2020
IGC - Informe de Gestió Consolidat del Grup de l'exercici 2020



DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data de fi de l'exercici de referència: [31/12/2021]

CIF: [A08663619]

Denominació social:

[**CAIXABANK, S.A.**]

Domicili social:

[C/ PINTOR SOROLLA, 2-4 (VALÈNCIA)]

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1. Completi el quadre següent sobre el capital social i els drets de vot atribuïts, inclosos, si escau, els corresponents a les accions amb vot per lleialtat, en la data del tancament de l'exercici:

Indiqui si els estatuts de la societat contenen la previsió de vot doble per lleialtat:

Sí
 No

Data d'última modificació	Capital social (€)	Nombre d'accions	Nombre de drets de vot
26/03/2021	8.060.647.033,00	8.060.647.033	8.060.647.033

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

Sí
 No

A.2. Detalli els titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, incloent-hi els consellers que hi tinguin una participació significativa:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
BLACKROCK, INC.	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
FONS DE REESTRUCTURACIÓ ORDENADA BANCÀRIA	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
BLACKROCK, INC.	ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC	3,00	0,21	3,21

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	CRITERIACAIXA, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FONS DE REESTRUCTURACIÓ ORDENADA BANCÀRIA	BFA TENEDORA DE ACCIONES, S.A.	16,11	0,00	16,11

A.3. Detalli, independentment del percentatge, la participació al tancament de l'exercici dels membres del consell d'administració que siguin titulars de drets de vot atribuïts a accions de la societat o a través d'instruments financers, excloent-ne els consellers que s'hagin identificat a l'apartat A.2 anterior:

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que <u>es poden transmetre</u> a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EVA CASTILLO SANZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que <u>es poden transmetre</u> a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
% total de drets de vot titularitat de membres del consell d'administració						0,03	

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que <u>es poden transmetre</u> a través d'instruments financers
JOSÉ SERNA MASIÁ	MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

Detalli el percentatge total de drets de vot representats en el consell:

% total de drets de vot representats al consell d'administració	0,03
---	------

A.7. Indiqui si han estat comunicats a la Societat pactes parasocials que l'afectin segons el que estableixen els articles 530 i 531 de la Llei de societats de capital. Si escau, descrigui'ls breument i relacioni els Accionistes vinculats pel Pacte:

Sí
 No

Indiqui si la Societat sap si hi ha accions concertades entre els seus Accionistes. Si escau, descrigui-les breument:

Sí
 No

A.8. Indiqui si hi ha alguna persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del Mercat de Valors. Si escau, identifiqui-la:

Sí
 No

A.9. Completi els quadres següents sobre l'autocartera de la Societat:

En la data de tancament de l'exercici:

Nombre d' accions directes	Nombre d'accions indirectes (*)	% total sobre capital social
6.797.987	428.039	0,09

(*) A través de:

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre de accions directes
BANCO BPI, S.A.	376.021
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	14.598
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	9.194
MICROBANK	10.913
CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT, S.A.	17.313
Total	428.039

A.11. Capital flotant estimat:

	%
Capital flotant estimat	50,54

A.14. Indiqui si la societat ha emès valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea.

Sí
 No

B. JUNTA GENERAL

B.4. Indiqui les dades d'assistència a les juntes generals celebrades durant l'exercici a què es refereix aquest informe i les dades dels dos exercicis anteriors:

Data Junta General	Dades d'assistència				Total
	% de Vot electrònic	% a distància	% vot a presència física	% representació Altres	
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Dels quals, capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
Dels quals, capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
Dels quals, capital flotant	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
Dels quals, capital flotant	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70
14/05/2021	46,18	26,94	1,24	1,07	75,43
Dels quals, capital flotant	0,01	23,96	1,24	1,07	26,28

B.5. Indiqui si en les juntes generals celebrades durant l'exercici hi ha hagut algun punt de l'ordre del dia que, per qualsevol motiu, els accionistes no hagin aprovat:

Sí
 No

B.6. Indiqui si existeix alguna restricció estatutària que estableixi un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la Junta General o per votar a distància:

[] Sí
[] No

Nombre d'accions necessàries per assistir a la Junta General	1.000
Nombre d'accions necessàries per votar a distància	1

C. ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1. Consell d'Administració

C.1.1 Nombre màxim i mínim de consellers previstos en els estatuts socials i el nombre fixat per la Junta General:

Nombre màxim de Consellers	22
Nombre mínim de Consellers	12
Nombre de consellers fixat per la Junta	15

C.1.2 Completi el quadre següent amb els membres del Consell:

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del Conseller	Càrrec en el Consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSELLER	30/06/2016	14/05/2021	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
KORO USARRAGA UNSAIN		Independent	CONSELLER	30/06/2016	14/05/2021	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independent	CONSELLER	05/04/2019	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL ACCIONISTES
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independent	CONSELLER	21/09/2017	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independent	CONSELLER	25/02/2016	22/05/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENTE	01/01/2018	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del Conseller	Càrrec en el Consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independent	CONSELLER	24/04/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL ACCIONISTES
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Executiu	CONSELLER DELEGAT	30/06/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ		Executiu	PRESIDENT	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL ACCIONISTES
JOHN S. REED		Independent	CONSELLER COORDINADOR INDEPENDIENT	03/11/2011	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA		Independent	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
SENYOR FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA		Independent	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL ACCIONISTES
EVA CASTILLO SANZ		Independent	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH		Un altre Extern	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ		Dominical	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D' ACCIONISTES

Nombre total de consellers

15

Indiqui els cessaments que, per dimissió o per acord de la junta general, hi hagi hagut al consell d'administració durant el període subjecte a informació:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de les quals era membre	Indiqui si el cessament ha sigut abans de la fi del mandat
JORDI GUAL SOLÉ	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comissió Executiva i la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.	Sí
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Dominical	05/04/2019	26/03/2021	Comissió de Nomenaments.	Sí
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comissió de Retribucions.	Sí
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Dominical	06/04/2017	26/03/2021		Sí
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comissió de Riscos.	Sí

C.1.3 Completi els quadres següents sobre els membres del Consell i la seva diferent categoria:

CONSELLERS EXECUTIUS		
Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la Societat	Perfil
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conseller Delegat	Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és Conseller Delegat de CaixaBank des de juny de 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i Màster en Business Administration with distinction per INSEAD. Actualment també és Conseller del Banco BPI. Va ser Director General de Finances de CaixaBank fins al seu nomenament com a Conseller Delegat el juny de 2014. Prèviament va ser Conseller Director General de Critería CaixaCorp entre 2009 i juny de 2011. Des de 1993 a 2009 va treballar a Morgan Stanley a Londres i a Madrid, on va ocupar diversos càrrecs a la divisió de Banca d'Inversió liderant el Grup d'Institucions Financeres a Europa fins a mitjans de l'any 2009, moment en el qual es va incorporar a Critería. Amb anterioritat, va desenvolupar diverses

CONSELLERS EXECUTIUS		
Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la Societat	Perfil
		responsabilitats a The Bank of America en Banca Corporativa i de Inversió. Ha estat President de VidaCaixa, Vicepresident Primer de Repsol i Conseller del Grupo Financiero Inbursa, l'Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	PRESIDENT	José Ignacio Goirigolzarri, nascut a Bilbao el 1954. És President executiu de CaixaBank des de l'any 2021. És Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat Comercial de Deusto (Bilbao). Diplomant en Finances i Planificació Estratègica a la Universitat de Leeds (Regne Unit). Actualment, també és Vicepresident de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA). Així mateix, és Patró de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patró d'honor de la Fundació Consejo España-USA, President de Deusto Business School, President del Consell Assessor de l'Institut Americà de Recerca Benjamin Franklin i President de la Fundació Garum. Així mateix, és President de la Fundació CaixaBank Dualitza. Abans d'assumir la Presidència de CaixaBank, des del 9 de maig de 2012, va ser President executiu del Consell d'Administració de Bankia, President de la seva comissió de Tecnologia i Innovació i President del Consell d'Administració de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Va iniciar la seva carrera professional al Banco Bilbao el 1977, on va ser Director General del BBV i membre del Comitè de Direcció de l'entitat, amb responsabilitats a Banca Comercial a Espanya i a les operacions a Amèrica Llatina. Va ser responsable de Banca Detallista de BBVA i Conseller Delegat de l'entitat fins a l'any 2009. Durant aquest període, també va ser Conseller de BBVA-Bancomer (Mèxic), Citic Bank (Xina) i de CIFH (Hong Kong). A més, va ser Vicepresident de Telefónica i Repsol i el President espanyol de la Fundació ESPANYA-USA.

Nombre total de Consellers executius	2
% sobre el total del Consell	13,33

CONSELLERS EXTERNES DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952; és Vicepresident de CaixaBank des d'abril de 2018. Llicenciat en Ciències Empresariales i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE. L'any 1976 va ingressar

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		a "la Caixa", i el 1992 el van nomenar Director General Adjunt i el 2011 Director General del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins a novembre de 2018. Ha estat Vicepresident Executiu i CEO de VidaCaixa des de 1997 fins a novembre de 2018. Actualment ostenta els càrrecs de Vicepresident de CaixaBank, VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas. A més, és membre del Patronat d'ESADE Fundació i Conseller d'Allianz Portugal. Anteriorment, va ser President de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vicepresident de BME (Bolsas y Mercados Españoles), Vicepresident 2n d'UNESPA, Conseller i President de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, Conseller de Vithas Sanidad, S.L. i Conseller Suplent del Grupo Financiero Inbursa a Mèxic.
JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	José Serna Masiá, nascut a Albacete el 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juliol de 2016. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid el 1964, va iniciar la seva activitat professional en l'assessoria jurídica de Butano, S.A. (1969/70). El 1971 va ingressar al Cos d'Advocats de l'Estat, prestant els seus serveis a l'Advocacia de l'Estat de Salamanca i als Ministeris d'Educació i Ciència i Hisenda. Posteriorment, es va incorporar als serveis contenciosos de l'Estat a l'Audiència Territorial de Madrid (actualment, el Tribunal Superior de Justícia) fins que va passar a la situació d'excedència el 1983. De 1983 a 1987 va ser Assessor Jurídic de la Borsa de Madrid. El 1987 va obtenir plaça com a Agent de Canvi i Borsa a la Borsa de Barcelona, i se'l va escollir secretari de la seva Junta Sindical. Va participar en la reforma borsària de 1988 com a President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona i també com a vocal de la Comissió Consultiva de l'acabada de crear Comissió Nacional del Mercat de Valors. El 1989 va ser escollit President de la Borsa de Barcelona, càrrec que va exercir durant dos mandats consecutius fins al 1993. De 1991 a 1992 va ser President de la Societat de Borses d'Espanya, que agrupa les quatre Borses Espanyoles, i Vicepresident del Mercat Espanyol de Futurs Financers, radicat a Barcelona. També va ser Vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. El 1994 es va incorporar com a Agent de Canvi i Borsa al Col·legi Oficial de Corredors de Comerç de Barcelona. Va formar part del Consell d'Administració d'ENDESA entre els anys 2000 i 2007. Va ser, així mateix, vocal de la seva Comissió de Control i Auditoria, que va presidir de 2006 a 2007. També va ser Conseller de les societats ENDESA Diversificación i ENDESA Europa. Ha estat Notari de Barcelona de 2000 a 2013.

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	FONS DE REESTRUCTURACIÓ ORDENADA BANCÀRIA	<p>Teresa Santero, nascuda a Camporrells (Osca) el 1959. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Llicenciada en Administració d'Empreses per la Universitat de Saragossa i Doctora en Economia per la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA). Des de 2012 és professora a la Universitat Institut d'Empresa (UIE) a Madrid. Amb anterioritat, va ocupar llocs de responsabilitat tant a l'Administració Central (Secretària General d'Indústria al Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme de 2008 a 2011) com a l'Administració Autònoma, al Govern de la Comunitat Autònoma d'Aragó (Directora General de Política Econòmica del Departament d'Economia i Hisenda de 2003 a 2007 i Secretària General del Departament de Serveis Socials de 2007 a 2008).</p> <p>Prèviament, va treballar durant deu anys com a economista al departament d'Economia de l'OCDE a París. Ha estat professora visitant a la Facultat d'Economia de la Universitat Complutense de Madrid i professora associada i ajudant de recerca a la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA). Ha pertangut a diversos Consells d'Administració, ha sigut vocal independent del Consell General d'Institut de Crèdit Oficial (ICO) (2018-2020), Consellera de la Societat Estatal de Participacions industrials (SEPI) (2008-2011) i de Navantia (2010-2011), vocal de la Comissió Executiva i del Consell del Consorci de la Zona Franca de Barcelona (2008-2011) i Consellera de l'Institut Tecnològic d'Aragó (2004-2007). També ha estat membre del Patronat de diverses Fundacions, la Fundació Zaragoza Logistics Center (ZLC) (2005-2007), la Fundació per al Desenvolupament de les Tecnologies de l'Hidrogen (2005-2007), i la Fundació Observatori de Prospectiva Tecnològica Industrial (2008-2011).</p>

Nombre total de Consellers dominicals	3
% sobre el total del Consell	20,00

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

Nom o denominació social del conseller	Perfil
JOHN S. REED	<p>John Reed, nascut a Chicago l'any 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011 i Conseller Coordinador des de l'any 2020. Es va criar a l'Argentina i al Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on, l'any 1961, es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències al Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute</p>

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units entre els anys 1962 i 1964 i, posteriorment, es va tornar a matricular al MIT per fer un màster en Ciències. John Reed va treballar trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a President. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000. De setembre de 2003 a abril de 2005 va tornar a treballar com a President de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de President de la Corporació del MIT entre els anys 2010 i 2014. Va ser nomenat President del Consell d'American Cash Exchange el febrer de 2016. És President del Boston Athenaeum i fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Joaquín Ayuso, nascut a Madrid el 1955. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Enginyer de Camins, Canals i Ports per la Universitat Politècnica de Madrid. Actualment és President d'Adriano Care Socimi, S.A., membre del Consell Assessor de l'Institut Benjamin Franklin de la Universitat d'Alcalá de Henares i del Consell Assessor de Kearney. Així mateix, és President de la junta directiva de la Real Societat Hípica Espanyola Club de Camp. Amb anterioritat, va formar part del Consell d'Administració de Bankia, on va ocupar els càrrecs de Conseller independent Coordinador, vocal del Comitè d'Auditoria i Compliment, de la Comissió de Retribucions, President i vocal de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable, així com President i vocal de la Comissió Consultiva de Riscos de Bankia. Ha desenvolupat la seva carrera professional a la societat Ferrovial, S.A., on va ser Conseller Delegat i Vicepresident del Consell d'Administració. Ha estat Conseller de National Express Group, PLC i d'Hispania Activos Inmobiliarios i President d'Autopista del Sol Concesionaria Española. Li van atorgar la Medalla d'Honor del Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports l'any 2006.
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Francisco Javier Campo, nascut a Madrid el 1955. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Enginyer Industrial per la Universitat Politècnica de Madrid. Actualment és membre del Consell d'Administració de Meliá Hotels International, S.A., President de la seva Comissió d'Auditoria i Compliment i vocal de la seva Comissió de Nomenaments, Retribucions i Responsabilitat Social Corporativa. És Vicepresident de la Associació Espanyola del Gran Consum (AECOC), membre del Consell Assessor (senior advisor) d'AT Kearney, del Grup d'Alimentació Palacios i d'IPA Capital, S.L. (Pastes Gallo). És Conseller de l'Associació per al Progrés de la Direcció (APD) i Patró de la Fundació CaixaBank Dualitza, de la Fundació F. Campo i de la Fundació Iter. Abans va formar part del Consell d'Administració de Bankia, va ser President del Comitè d'Auditoria i Compliment i de la Comissió Consultiva de Riscos i vocal de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable, de la Comissió de Tecnologia i Innovació i de la Comissió Delegada de Riscos. Va iniciar la seva carrera professional a Arthur Andersen; ha estat President mundial del Grup Dia membre del Comitè Executiu Mundial del Grup Carrefour, i President dels grups Zena i Cortefiel. L'any 2007 li van concedir l'Ordre Nacional del Mèrit de la República Francesa.
EVA CASTILLO SANZ	Eva Castillo, nascuda a Madrid el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Llicenciada en Dret i Empresarials per la Universitat Pontifícia de Comillas (E-3) de Madrid. Actualment és Consellera independent de Zardoya Otis, S.A., Presidenta de la Comissió d'Auditoria i vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions. Així mateix, és Consellera independent de l'International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vocal de la

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	Comissió d'Auditoria i Compliment i de la Comissió de Retribucions. També és membre del Patronat de la Fundació Comillas – ICAI i del Patronat de la Fundació Entreculturas i, recentment, membre del Consell per a l'Economia de la Santa Seu i membre de l'AIE – Advantere School of Management. Abans havia format part del Consell d'Administració de Bankia, S.A., i n'havia estat Consellera Independent Coordinadora, Presidenta de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable i de la Comissió de Retribucions, així com vocal de la Comissió de Tecnologia i Innovació, de la Comissió Delegada de Riscos i de la Comissió Consultiva de Riscos. Ha estat Consellera de Telefónica, S.A. i Presidenta de la Supervisory Board de Telefónica Deutschland, AG, així com membre del Patronat de la Fundació Telefónica. Prèviament va ser Consellera independent de Visa Europe Limited i Consellera d'Old Mutual, PLC. Ha estat Presidenta i CEO de Telefónica Europe i va ocupar diversos càrrecs a Merrill Lynch, on va arribar a ser Presidenta de la filial espanyola Merrill Lynch Capital Markets España, Presidenta i CEO de Merrill Lynch Wealth Management EMEA i membre del Comitè Executiu d'EMEA de Merrill Lynch International.
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de febrer de 2016. Llicenciada en Dret i amb un Màster en Administració d'Empreses, s'incorpora de ben jove a Natura Bissé, on adquireix un vast coneixement del negoci i de tots els seus departaments. És Consellera Delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i Directora General del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és Patró de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé. L'any 2001, ja com a CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, duu a terme l'expansió i la consolidació del negoci, i obté immillorables resultats en la distribució de producte i el posicionament de marca. L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es converteix en presidenta de Stanpa i, al seu torn, també en presidenta de la Fundació Stanpa. Rep el Premi a la Conciliació Empresa-Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva el 2009 i el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional el 2014. El novembre de 2017, la revista Emprendedores guardona Verónica Fisas com a «executiva de l'any».
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cristina Garmendia Mendizábal, nascuda a Donostia el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juny de 2019. És Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, MBA per l'IESE Business School de la Universidad de Navarra i doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid. Actualment és Consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset i d'Ysios Capital. En el passat, ha estat Vicepresidenta Executiva i Directora Financera del Grup Amasua, Presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern de Science & Innovation Link Office, S.L. i Naturgy Energy Group, S.A. (anteriorment, Gas Natural, S.A.), Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros, Presidenta de l'empresa Hispano-Americana Satlantis Microsats i Presidenta de Genetrix, S.L. Va ser Ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des d'abril de 2008 fins a desembre de 2011. És Presidenta de la Fundació COTEC, membre de les

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	Fundacions Espanya Constitucional, SEPI i membre del Consell Assessor de la Fundació Dones per l'Àfrica.
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	<p>María Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Enginyera Superior Industrial per ICAI i PDG per l'IESE. Consellera independent en diverses societats: Airbus Group, S.E. (des de 2015), Vodafone Group (des de 2017) i A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. (des de 2021). També és membre del Consell Rector del Consell Superior de Recerca Científica – CSIC (des de 2011), membre del Consell Assessor de SAP Ibèrica (des de 2013) i del de Spencer Stuart (des de 2017). Entre 2012 i 2017 va ser membre del Consell d'Administració de Faurecia, S.A. i membre del Consell Assessor de KPMG España (des de 2012), i entre 2013 i 2021 va ser membre del Consell d'Administració de Solvay, S.A. Va ser Directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units, entre gener de 2009 i febrer de 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción de gener de 2009 a gener de 2011. Va ser Presidenta Executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre juliol de 2001 i gener de 2009, i la zona sota la seva responsabilitat es va ampliar a Grècia, Israel i Turquia de juliol de 2005 a de 2009. Entre juny de 2000 i juny de 2001 va ser executiva adjunta del President d'IBM. De 1998 a 2000 va ser Directora General d'INSA (filial d'IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RH per a EMEA d'IBM Global Services i de 1988 a 1995 va desenvolupar diversos llocs professionals i de direcció a IBM España. És membre de diversos patronats i consells de diversos institucions i organismes, entre els quals hi ha l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat del MD Anderson Cancer Center de Madrid, la Fundació Vodafone i la Fundació Airbus. El desembre de 2015 la van nomenar acadèmica de nombre de la Real Academia de Ciències Econòmiques i Financeres. Va ingressar el 2005 al Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït a tot el món a la incorporació i aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, entre els quals hi ha: el Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), el Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).</p>
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	<p>Eduardo Javier Sanchiz Irazu, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de setembre de 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto, campus Sant Sebastià i Màster en Administració d'Empreses per l'Institut Empresa a Madrid. Ha estat Conseller Delegat d'Almirall des del juliol de 2011 fins al 30 de setembre de 2017. Durant aquest període, la companyia ha dut a terme una transformació estratègica important amb l'ambició de ser una companyia global líder en el tractament de la pell. Prèviament, des de maig de 2004, quan es va incorporar a va ocupar el càrrec de Director Executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i Chief Officer". En ambdues funcions, Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies, així com de llicències de productes externs a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a Borsa el 2007. Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des de gener de 2005 i membre de la Comissió de</p>

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

Nom o denominació social del conseller	Perfil
	<p>Dermatologia des de la seva creació el 2015. Abans d'arribar a Almirall, va treballar durant 22 anys, 17 dels quals fora d'Espanya, a Eli Lilly & Co., empresa farmacèutica americana, en posicions de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure a sis països diferents, i alguns dels llocs rellevants són el de Director General a Bèlgica i Director General a Mèxic, i l'últim càrrec en aquesta companyia va ser el de Director Executiu per a l'àrea de negoci, que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa. Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica. És membre del Comitè Estratègic de Laboratori francès Pierre Fabre i, des de maig de 2019, membre del Consell d'aquesta societat.</p>
KORO USARRAGA UNSAIN	<p>Koro Usarraga Unsain, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016. Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i Censor Jurat de Comptes. Consellera independent de NH Hotel Group des de 2015, fins a octubre de 2017. Va treballar durant 20 anys a Arthur Andersen i el 1993 és nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.</p> <p>L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances. Té sota la seva responsabilitat les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans. Va ser Directora General de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles. És Consellera de Vocento, S.A. des de l'any 2019 fins a l'actualitat, és accionista i Administradora de la societat 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció. Així mateix, és Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.</p>

Nombre total de Consellers independents	9
% sobre el total del Consell	60,00

Indiqui si algun conseller qualificat d'independent percep de la Societat, o del seu mateix grup, qualsevol quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de conseller, o manté o ha mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la Societat o amb qualsevol Societat del seu grup, ja sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació.

Si escau, cal incloure una declaració motivada del Consell sobre les raons per les quals considera que aquest conseller pot exercir les seves funcions en qualitat de conseller independent.

Nom o denominació social del conseller	Descripció de la relació	Declaració motivada
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	És membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank.	Cristina Garmendia Mendizábal és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració que es percep

Nom o denominació social del conseller	Descripció de la relació	Declaració motivada
		per la seva pertinença al Consell Assessor, en l'exercici 2021, puja a quinze mil euros, i no es considera significativa.

ALTRES CONSELLERS EXTERNS

S'identificarà els altres consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es puguin considerar dominicals o independents i els seus vincles amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:

Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle	Perfil
FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich es va qualificar de conseller un altre extern, no dominical ni independent, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 2 de l'article 529 duodecims de la Llei de Societats de Capital i a l'article 19.5 del Reglament del Consell. Actualment, i des de 2017, és President no executiu al Banco BPI, S.A.	BANCO BPI, S.A.	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, nascut a Lisboa el 1952. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. Va cursar estudis d'Econòmiques i Empresariales a l'Institut Superior d'Economia i Gestió de la Universitat de Lisboa. Actualment, i des de 2017, és President no executiu del Banco BPI, S.A., filial del Grup CaixaBank. Abans havia ocupat, al Banco BPI i el seu grup, diversos càrrecs de responsabilitat, i va ser Conseller Delegat de l'entitat de 2004 a 2017. Així mateix, ha estat President no executiu del BFA (Angola) (2005-2017); membre del Consell d'Administració d'APB (Associació portuguesa de bancs) (2004-2019); President del Consell General i de Supervisió de la Universitat d'Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Conseller no executiu de SEMAPA, (2006-2008); Conseller no executiu de Portugal Telecom (1998-2005); Conseller no executiu d'Allianz Portugal (1999-2004); Conseller no executiu de PT Multimedia (2002-2004); membre del

ALTRES CONSELLERS EXTERNES

S'identificarà els altres consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es puguin considerar dominicals o independents i els seus vincles amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:

Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle	Perfil
			<p>consell Consultiu de CIP, confederació industrial portuguesa (2002-2004); Conseller no executiu d'IMPRESA i de SIC, conglomerat de mitjans de comunicació portuguesos 2000-2003; Vicepresident del Consell d'Administració de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresident de Banc de Fomento & Exterior, S.A. i del Banco Borges & Irmão (1996-1998); membre del Consell Consultiu per a la Reforma del Tresor (1990/1992); membre del Consell Nacional de la Comissió del Mercat de Valors de Portugal (1992-1995); Conseller executiu del Banco Fonecas & Burnay (1991-1996); Vicepresident del Banc Portuguès d'Investimento (1989-2007); Conseller executiu del Banco Portuguès de Investimento (1985-1989); Director adjunt de la Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Cap de gabinet del Ministre d'Economia del Govern portuguès (1981-1983); membre del Secretariat per a la Cooperació Econòmica del Ministeri d'Affers Exteriors del Govern de Portugal (1979-1980) i membre de la delegació portuguesa davant de l'OCDE (1975-1979). Responsable de la secció de mercats financers del diari Expresso (1973-74).</p>

Nombre total d'altres consellers externs	1
% sobre el total del Consell	6,67

Indiqui les variacions que, si escau, s'hagin produït durant el període en la categoria de cada conseller:

Nom o denominació social del conseller	Data del canvi	Categoria anterior	Categoria actual
Sense dades			

C.1.4 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis, així com la categoria d'aquestes conselleres:

	Nombre de conselleres				% sobre el total de Consellers de cada categoria			
	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018
Executive					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	1	2	2	2	33,33	28,57	25,00	25,00
Independents	5	4	4	3	55,55	66,67	57,14	33,33
Altres d'externes					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	6	6	5	40,00	42,86	37,50	27,78

C.1.11 Detalli els càrrecs de conseller, administrador o director, o representant, que desenvolupin els consellers o representants de consellers membres del consell d'administració de la societat en altres entitats, siguin societats cotitzades o no:

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
EVA CASTILLO SANZ	Fundació Entreculturas	CONSELLER
EVA CASTILLO SANZ	Consell per a l'Economia de la Santa Seu	CONSELLER
EVA CASTILLO SANZ	Fundació Comillas – ICAI	CONSELLER
EVA CASTILLO SANZ	AIE Advantere School of Management	CONSELLER
EVA CASTILLO SANZ	Zardoya Otis, S.A.	CONSELLER
EVA CASTILLO SANZ	International Airlines Group (IAG)	CONSELLER
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Institut Universitari de Recerca en Estudis Nord-americans Benjamin Franklin	CONSELLER
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	PRESIDENT

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Adriano Care Socimi	PRESIDENT
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA)	VICEPRESIDENT
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA)	PRESIDENT
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Pro Real Academia Española	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Deusto Business School	PRESIDENT
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Consell Assessor de l'Institut Americà de Recerca Benjamin Franklin	PRESIDENT
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Garum Fundatio Fundazioa	PRESIDENT
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Consejo España-EEUU	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundació CaixaBank Dualitza	PRESIDENT
KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, S.A.	CONSELLER
KORO USARRAGA UNSAIN	Vehicle Testing Equipments, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARI
KORO USARRAGA UNSAIN	2005 KP Inversiones, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARI
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación COTEC para la Innovación	PRESIDENT
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cercle d'Economia	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación España Constitucional	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación SEPI	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundació Pelayo	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	UNICEF, Comitè espanyol	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset España Comunicación, S.A.	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners	CONSELLER

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners CIV II	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners CIV I	CONSELLER
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Laboratorio Farmacéutico Pierre Fabre, S.A.	CONSELLER
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé	CONSELLER
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica (STANPA)	PRESIDENT
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Inc. Dallas (EUA)	PRESIDENT
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Int., Ltd. (UK)	CONSELLER
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé, Int., S.A. de CV (Mèxic)	PRESIDENT
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé International FZE (Dubai Airport Free Zone)	CONSELLER
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé International, S.A.	CONSELLER DELEGAT
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	NB Selective Distribution, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARI
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Allianz Portugal	CONSELLER
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	SegurCaixa Adeslas	VICEPRESIDENT
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	ESADE Fundació	CONSELLER
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Meliá Hotels International, S.A.	CONSELLER
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Associació Espanyola del Gran Consum (AECOC)	VICEPRESIDENT
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Associació per al Progrés de la Direcció	CONSELLER
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundación F. Campo	CONSELLER
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundación Iter	CONSELLER
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundació CaixaBank Dualitza	CONSELLER

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Consell Superior de Recerca Científica – CSIC	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	MD Anderson Cancer Center de Madrid	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Academia de Ciencias Sociales y el Medio Ambiente de Andalucía	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Fundació Vodafone	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Fundació Airbus	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	IESE	CONSELLER
JOHN S. REED	American Cash Exchange, Inc.	CONSELLER
JOHN S. REED	Boston Athenaeum	PRESIDENT
JOHN S. REED	National Bureau of Economic Research	CONSELLER
JOHN S. REED	Acadèmia Americana d'Arts i Ciències	CONSELLER
JOHN S. REED	Societat Filosòfica Americana	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	YSIOS CIV III, S.L.	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	YSIOS ASSET MANAGEMENT	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	JAIZKIBEL 2007, S.L.	ADMINISTRADOR ÚNIC
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Associació Madrid Futuro	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Associació Valenciana d'Empresaris	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Cambra de Comerç d'Espanya	CONSELLER

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Cercle d'Empresaris	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Cercle d'Empresaris Bascos	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE)	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Consell Assessor de la Fundació Institut Hermes	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Consell Empresarial Espanyol per al Desenvolupament Sostenible	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Foment del Treball Nacional	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundació Aspen Institute	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundació COTEC	VICEPRESIDENT
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció (FAD)	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundació LAB Mediterráneo	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundació Mobile World Capital Barcelona	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundació Real Instituto Elcano	CONSELLER
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Institute of International Finance	CONSELLER
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Cercle d'Empresaris	CONSELLER
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Eurofi	CONSELLER
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Fòrum Puente Aéreo	CONSELLER
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Fundació Privada Espanya-Xina	CONSELLER
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Institut Internacional d'Études Bancaries	CONSELLER
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Institute of International Finance	CONSELLER

La informació sobre consellers i càrrecs que s'ostenten en consells d'altres entitats es refereix al tancament de l'exercici.

Per a la informació relativa a si els càrrecs són retribuïts o no, vegeu l'apartat C.1.11 del document en format lliure.
Els càrrecs esmentats, en alguns casos, no s'ajusten a la seva nomenclatura real per les limitacions del formulari electrònic. Per als títols exactes, vegeu el document en format lliure.

Indiqui, si escau, les altres activitats retribuïdes dels consellers o representants dels consellers, sigui quina en sigui la naturalesa, diferent de les indicades al quadre anterior.

Identificació del conseller o representant	Altres activitats retribuïdes
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Membre del Consell Assessor per a Espanya d'AT Kearney, S.A.
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank.
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Membre del Comitè d'inversions de Sabadell – Asabys Health Innovation Investments S.C.R., S.A.
MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Professora de l'Institut d'Empresa Madrid.
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Membre del Consell Assessor del Grup Palacios, de Grupo IPA Capital, S.L. (Pastes Gallo) i de Consultora Kearney.
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Membre del Consell Assessor de SAP Ibérica, de Spencer Stuart i d'ISS España.

Totes les activitats d'aquest apartat són retribuïdes.

C.1.12 Indiqui i, si escau, expliqui si la societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers i identifiqui, si escau, on es regula:

Sí
 No

C.1.13 Indiqui els imports dels conceptes relatius a la remuneració global del consell d'administració següents:

Remuneració meritada en l'exercici a favor del Consell d'Administració (milers d'euros)	8.483
Import dels fons que han acumulat els consellers actuals per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics consolidats (milers d'euros)	2.797
Import dels fons que han acumulat els consellers actuals per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics no consolidats (milers d'euros)	2.690
Import dels fons que han acumulat els consellers antics per sistemes d'estalvi a llarg termini (milers d'euros)	

C.1.14 Identifiqui els membres de l'alta direcció que no siguin, al seu torn, consellers executius, i indiqui la remuneració total meritada a favor seu durant l'exercici:

Nom o denominació social	Càrrec/s
LUIS JAVIER BLAS AGÜEROS	DIRECTOR DE MITJANS
IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RISCOS

Nom o denominació social	Càrrec/s
JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR FINANCER
FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ
MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INSTITUCIONALS
FRANCISCO JAVIER VALLE T. FIGUERAS	DIRECTOR D'ASSEGURANCES
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL
MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA D'AUDITORIA INTERNA
JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCI
MATTHIAS BULLACH	DIRECTOR DE COMPTABILITAT, CONTROL DE GESTIÓ I CAPITAL.
MANUEL GALARZA PONT	DIRECTOR DE COMPLIMENT I CONTROL
EUGENIO SOLLA TOMÉ	DIRECTOR DE SOSTENIBILITAT

Nombre de dones a l'alta direcció	2
Percentatge sobre el total de membres de l'alta direcció	15,38
Remuneració total alta direcció (en milers d'euros)	14.097

C.1.15 Indiqui si s'ha produït durant l'exercici alguna modificació en el Reglament del Consell:

Sí
 No

C.1.21 Expliqui si hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del Consell d'Administració:

Sí
 No

C.1.23 Indiqui si els estatuts o el reglament del Consell estableixen un mandat limitat o altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents:

Sí
 No

C.1.25 Indiqui el nombre de reunions que ha fet el Consell d'Administració durant l'exercici. Així mateix, assenyali, si escau, les vegades que s'ha reunit el Consell sense l'assistència del seu president. En el còmput es consideraran assistències les representacions fetes amb instruccions específiques.

Nombre de reunions del consell	14
--------------------------------	----

Nombre de reunions del consell sense l'assistència del president	0
--	---

Indiqui el nombre de reunions fetes pel conseller coordinador amb la resta de consellers sense assistència ni representació de cap conseller executiu:

Nombre de reunions	0
--------------------	---

Indiqui el nombre de reunions que han mantingut en l'exercici les diferents Comissions del Consell:

Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	15
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	5
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT	7
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	10
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RISCOS	14
Nombre de reunions de la COMISSIÓ EXECUTIVA	20

C.1.26 Indiqui el nombre de reunions que ha fet el Consell d'Administració durant l'exercici i les dades sobre assistència dels seus membres:

Nombre de reunions amb l'assistència presencial d'almenys el 80 % dels Consellers	14
% d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici	98,08
Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o amb representacions efectuades amb instruccions específiques, de tots els consellers	10
% de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici	98,08

C.1.27 Indiqui si estan prèviament certificats els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació:

Sí
 No

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que han certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la societat, perquè el consell en faci la formulació:

C.1.29 El secretari del Consell té la condició de conseller?

Sí
 No

Si el Secretari no té la condició de Conseller, completi el quadre següent:

Nom o denominació social del Secretari	Representant
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indiqui si durant l'exercici la Societat ha canviat d'auditor extern. Si escau, identifiqui l'auditor entrant i sortint:

Sí
 No

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

Sí
 No

C.1.32 Indiqui si la signatura d'auditoria duu a terme altres feines per a la societat o el seu grup que no siguin les d'auditoria i, en aquest cas, declari l'import dels honoraris que rep per aquestes feines i el percentatge que l'import anterior suposa sobre els honoraris que factura per treballs d'auditoria a la societat o el seu grup:

Sí
 No

	Societat	Societats del grup	Total
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (milers d'euros)	967	808	1.775
Import feines diferents de les d'auditoria / Import feines d'auditoria (en %)	37,00	29,00	33,00

C.1.33 Indiqui si l'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior presenta excepcions. Si escau, indiqui les raons que hagi donat als accionistes a la Junta General el president de la comissió d'auditoria per explicar el contingut i abast d'aquestes excepcions.

Sí
 No

C.1.34 Indiqui el nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de forma ininterrompuda de fer l'auditoria dels comptes anuals individuals o consolidats de la societat. Així mateix, indiqui el percentatge que representa el nombre d'exercicis auditats per l'actual firma d'auditoria sobre el nombre total d'exercicis en què els comptes anuals han estat auditats:

	Individuals	Consolidats
Nombre d'anys ininterromputs	4	4

	Individuals	Consolidats
Nre. d'exercicis auditats per la firma actual d'auditoria / Nre. d'exercicis que la Societat o el seu grup han estat auditats (en %)	18,00	18,00

C.1.35 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha un procediment perquè els Consellers puguin tenir la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps:

Sí
 No

Detall del procediment

Hi ha un procediment perquè els Consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps. En general, la documentació per a l'aprovació del Consell, especialment aquella que, per la seva extensió, no es pugui assimilar durant la sessió, es remet als membres del Consell amb antelació a les sessions.

Així mateix, emparant-se en el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, el Conseller pot sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i del Grup i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. Les peticions es dirigiran als Consellers Executius, que adreçaran les qüestions als interlocutors adequats i hauran d'advertir el Conseller, si escau, del deure de confidencialitat.

C.1.39 Identifiqui de manera individualitzada, quan es refereixi a consellers, i de manera agregada, a la resta de casos, i indiqui, de detalladament, els acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats amb indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge, quan dimiteixin o els acomiadin de manera improcedent o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o un altre tipus d'operacions.

Nombre de beneficiaris	39
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord
President, Conseller Delegat i 4 membres del Comitè de Direcció, 5 Directius // 28 comandaments intermedis.	President i Conseller Delegat: Una anualitat dels components fixos de la remuneració. Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la quantitat més elevada entre 1 anualitat dels components fixos de la remuneració o el que es preveu per imperatiu legal. Actualment hi ha 4 membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a 1 anualitat. Així mateix, el President, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, que es paga en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompia si s'incomplís aquest pacte. Directius i comandaments intermedis: 33 directius i comandaments intermedis entre 0,1

Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord
	i 2 anualitats dels components fixos de la remuneració per damunt del que es preveu per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i els comandaments intermedis de les empreses del grup.

Indiqui si, a més d'en els supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar a òrgans de la societat o del seu grup, o si han de ser aprovats per aquests. En cas afirmatiu, especifiqui els procediments, els supòsits previstos i la naturalesa dels òrgans responsables de la seva aprovació o de fer-ne la comunicació:

	Consell d'Administració	Junta General
Òrgan que autoritza les clàusules	√	
	Sí	No
S'informa la Junta General sobre les clàusules?		√

C.2. Comissions del Consell d'Administració

C.2.1 Detalli totes les comissions del Consell d'Administració, els seus membres i la proporció de Consellers executius, dominicals, independents i altres d'externs que les integren:

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL		
Nom	Càrrec	Categoria
JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENT	Independent
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independent
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOCAL	Independent
MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	VOCAL	Dominical

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Identifiqui els consellers membres de la Comissió d'Auditoria que hagin estat designats tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o en les dues i informi sobre la data de nomenament del president d'aquesta comissió en el càrrec.

Noms dels consellers amb experiència	JOSÉ SERNA MASIÁ / KORO USARRAGA UNSAIN / CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL / EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU /
--------------------------------------	--

	FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA / MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ
Data de nomenament del president en el càrrec	05/04/2019

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Nom	Càrrec	Categoria
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independent
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	PRESIDENT	Executiu
EVA CASTILLO SANZ	VOCAL	Independent

% de Consellers executius	40,00
% de consellers dominicals	0,00
% de consellers independents	60,00
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

Nom	Càrrec	Categoria
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independent
JOHN S. REED	PRESIDENT	Independent
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOCAL	Independent
FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	VOCAL	Un altre Extern

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	0,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	25,00

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Nom	Càrrec	Categoria
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independent
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENT	Independent
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOCAL	Independent
JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	25,00

% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE RISCOS		
Nom	Càrrec	Categoria
KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENT	Independent
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOCAL	Independent
FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	VOCAL	Un altre Extern

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	16,67
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	16,67

COMISSIÓ EXECUTIVA		
Nom	Càrrec	Categoria
KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independent
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	PRESIDENT	Executiu
EVA CASTILLO SANZ	VOCAL	Independent

% de Consellers executius	28,57
% de consellers dominicals	14,29
% de consellers independents	57,14
% de consellers altres externs	0,00

C.2.2 Empleni el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres que integren les comissions del Consell d'Administració al tancament dels últims quatre exercicis:

	Nombre de conselleres							
	Exercici 2021		Exercici 2020		Exercici 2019		Exercici 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	3	50,00	2	50,00	1	33,33	1	25,00
COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	3	60,00	2	50,00	2	40,00	0	0,00
COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33
COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	2	50,00	2	66,67	2	66,67	1	33,33
COMISSIÓ DE RISCOS	2	33,33	3	60,00	2	66,67	2	40,00
COMISSIÓ EXECUTIVA	4	57,14	3	50,00	2	33,33	2	25,00

D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.2. Detall de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria efectuades entre la societat o les seves entitats dependents i els accionistes titulars d'un 10 % o més dels drets de vot o representats al Consell d'Administració de la societat, amb indicació de l'òrgan competent per aprovar-les i si algun accionista o conseller afectat s'ha abstingut. En cas que la competència hagi estat de la junta, indiqui si el consell ha aprovat la proposta d'acord sense el vot en contra de la majoria dels independents:

	Nom o denominació social de l'accionista o de qualsevol de les seves societats dependents	% Participació	Nom o denominació social de la societat o entitat dependent	Import (milers d'euros)	Òrgan que l'ha aprovat	Identificació de l'accionista significatiu o conseller que s'hauria abstingut	La proposta a la junta, si escau, l'ha aprovat el consell sense el vot en contra de la majoria d'independents
Sense dades							

	Nom o denominació social de l'accionista o de qualsevol de les seves societats dependents	Naturalesa de la relació	Tipus de l'operació i altra informació necessària per avaluar-la
Sense dades			

D.3. Detall de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat o les seves entitats dependents amb els administradors o directius de la societat, incloent-hi les operacions efectuades amb entitats que l'administrador o el directiu controla o controla conjuntament, i indicant quin òrgan competent l'ha aprovat i si s'ha abstingut algun accionista o conseller afectat. En cas que la competència hagi estat de la junta, indiqui si el consell ha aprovat la proposta d'acord sense el vot en contra de la majoria dels independents:

	Nom o denominació social dels administradors o directius o de les seves entitats controlades o sota control conjunt	Nom o denominació social de la societat o entitat dependent	Vincle	Import (milers d'euros)	Òrgan que l'ha aprovat	Identificació de l'accionista significatiu o conseller que s'hauria abstingut	La proposta a la junta, si escau, l'ha aprovat el consell sense el vot en contra de la majoria d'independents
Sense dades							

Nom o denominació social dels administradors o directius o de les seves entitats controlades o sota control conjunt	Naturalesa de l'operació i altra informació necessària per avaluar-la
Sense dades	

- D.4.** Informi de manera individualitzada de les operacions intragrup significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat amb la seva societat dominant o amb altres entitats pertanyents al grup de la dominant, incloent-hi les mateixes entitats dependents de la societat cotitzada, llevat que cap altra part vinculada de la societat cotitzada tingui interessos en aquestes entitats dependents o estiguin íntegrament participades, directament o indirectament, per la cotitzada.

En tot cas, cal informar de qualsevol operació intragrup efectuada amb entitats establertes en països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal:

Denominació social de l'entitat del seu grup	Breu descripció de l'operació i altra informació necessària per a avaluar-la	Import (milers d'euros)
Sense dades		

- D.5.** Detalli de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat o les seves entitats dependents amb altres parts vinculades que ho siguin de conformitat amb les Normes Internacionals de Comptabilitat que adopta la UE, que no s'hagin informat als epígrafs anteriors.

Denominació social de la part vinculada	Breu descripció de l'operació i altra informació necessària per a avaluar-la	Import (milers d'euros)
Sense dades		

G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la Societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les Societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'haurà d'incloure una explicació detallada dels motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general tinguin informació suficient per valorar la manera de procedir de la Societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1. Que els Estatuts de les Societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix Expliqui

2. Que, quan la societat cotitzada estigui controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no, i tingui, directament o a través de les seves filials, relacions de negoci amb aquesta entitat o alguna de les seves filials (diferents de les de la societat cotitzada) o desenvolupi activitats relacionades amb les de qualsevol d'aquestes, informi públicament amb precisió sobre:

- a) Les àrees d'activitat respectives i les eventuais relacions de negoci entre, d'una banda, la societat cotitzada o les seves filials i, de l'altra, la societat matriu o les seves filials.
- b) Els mecanismes previstos per resoldre els eventuais conflictes d'interessos que es puguin presentar.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Es considera que aquesta Recomanació no és aplicable, atès que CaixaBank no és una societat controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no cotitzada.

3. Que durant la celebració de la Junta General ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del Consell d'Administració informi verbalment els Accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la Societat i, en particular:

- a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària.
- b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

4. Que la societat defineixi i promogui una política relativa a la comunicació i als contactes amb accionistes i inversors institucionals en el marc de la seva implicació en la societat, així com amb els assessors de vot, que respecti plenament les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que es trobin en la mateixa posició. I que la Societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

I que, sense perjudici de les obligacions legals de difusió d'informació privilegiada i d'altra informació regulada, la societat disposi també d'una política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa a través dels canals que consideri adequats (mitjans de comunicació, xarxes socials o altres vies) que contribueixi a maximitzar la difusió i la qualitat de la informació a disposició del mercat, dels inversors i d'altres grups d'interès.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

5. Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20 % del capital en el moment de la delegació.

I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la Societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

Des del 3 maig de 2021, la Llei recull com a obligació general la limitació del 20% per a l'exclusió del dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital, així com en el cas de les entitats de crèdit la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit facin, sempre que aquestes emissions compleixin els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

Per tant, CaixaBank, per la seva naturalesa d'entitat de crèdit, està autoritzada expressament per la Llei a no aplicar el límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que faci, sempre que aquestes emissions compleixin els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

En aquest sentit, i en línia amb el que recull actualment la normativa, ja el 2020, la Junta General d'Accionistes de la Societat del 22 de maig de 2020 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui augmentar el capital social en una o diverses vegades i en qualsevol moment, en el termini de cinc anys a comptar d'aquesta data, en la quantitat nominal màxima de 2.990.719.015 euros (equivalent al 50 % del capital social en el moment de l'autorització), mitjançant l'emissió de noves accions (amb prima o sense i amb vot o sense); el contravalor de les noves accions per emetre consisteix en aportacions dineràries, i es poden fixar els termes i les condicions de l'augment de capital. Aquesta autorització va substituir i va deixar sense efecte, en la part no utilitzada, l'anterior delegació aprovada en la Junta General de 23 d'abril de 2015.

L'autorització de la Junta General d'Accionistes de 22 de maig de 2020, actualment vigent, preveu la delegació en el Consell de la facultat d'excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, per bé que en aquest cas l'import dels augments de capital quedarà limitat, amb caràcter general, a la xifra màxima de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització). Com a excepció, l'acord de 22 de maig de 2020 preveu que aquest límit no serà aplicable als augments de capital social que el Consell pugui aprovar, amb supressió del dret de subscripció preferent, per atendre la conversió de valors convertibles que acordi emetre el Consell d'Administració a l'empara de l'autorització de la Junta General d'Accionistes. A aquests augments de capital els és aplicable el límit general de 2.990.719.015 euros.

En aquest sentit, la Junta General d'Accionistes del 14 de maig de 2021 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració per emetre valors convertibles que permetin o tinguin com a finalitat atendre requisits regulatoris perquè es computin com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional fins a un import global màxim de 3.500.000.000 euros i per un període de tres anys, amb la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent en cas en què l'interès social ho justifiqui. El detall d'instruments que s'emeten a l'empara d'aquest acord es presenta a la Nota 22.3 dels Comptes Anuals. De conformitat amb el que s'ha indicat anteriorment, els augments de capital que acordi el Consell d'Administració per atendre la conversió d'aquests valors no quedaran subjectes al límit de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització).

Es reitera que, des del 3 de maig de 2021, la Llei de Societats de Capital preveu expressament que el límit del 20 % no s'aplicarà a les emissions d'obligacions convertibles que efectuïn les entitats de crèdit, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits que preveu el Reglament (UE) 575/2013 sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió perquè les obligacions convertibles emeses es puguin considerar instruments de capital de nivell 1 addicional de l'entitat de crèdit emissora, com és el cas dels valors l'emissió dels quals va autoritzar la Junta General d'Accionistes el 14 de maig passat. En aquest cas, és aplicable el límit general del 50 % per als augments de capital.

6. Que les Societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de forma preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'Auditoria i de Nomenaments i Retribucions.
- c) Informe de la Comissió d'Auditoria sobre operacions vinculades.

Compleix Compleix parcialment Expliqui-ho

]

7. Que la Societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes.

I que la societat disposi de mecanismes que permetin la delegació i l'exercici del vot per mitjans telemàtics i fins i tot, pel fet de tractar-se de societats d'elevada capitalització i en la mesura que resulti proporcionat, l'assistència i participació activa a la Junta General.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

8. Que la comissió d'auditoria vetlli perquè els comptes anuals que el consell d'administració presenti a la junta general d'accionistes s'elaborin de conformitat amb la normativa comptable. I que, en els supòsits en què l'auditor de comptes hagi inclòs al seu informe d'auditoria alguna excepció, el president de la comissió d'auditoria expliqui amb claredat a la junta general el parer de la comissió d'auditoria sobre el seu contingut i abast i es posi a disposició dels accionistes en el moment de la publicació de la convocatòria de la junta, juntament amb la resta de propostes i informes del consell, un resum d'aquest parer.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

9. Que la Societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:
- a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
 - b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.
 - c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
 - d) Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix []

Compleix parcialment [X]

Expliqui []

No aplicable []

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que existeixin presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta). Aquesta pràctica, encara que no reculli el tenor de part de la Recomanació 10, sí que compleix millor l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que remarquen que els procediments que es fan servir a les Juntes d'accionistes han de garantir la transparència del recompte i registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11. Que, en el cas que la Societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

No aplicable []

12. Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els Accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia en la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

13. Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix Expliqui

14. Que el consell d'administració aprovi una política adreçada a afavorir una composició apropiada del consell d'administració i que:

- Segui concreta i verificable.
- asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les competències requerides pel consell d'administració; i
- afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències, edat i gènere. A aquest efecte, es considera que afavoreixen la diversitat de gènere les mesures que fomentin que la companyia tingui un nombre significatiu d'altres directives.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les competències requerides pel consell d'administració es reculli a l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment d'aquesta política i se n'informarà a l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

15. Que els Consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del Consell d'Administració i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels Consellers executius en el capital de la Societat.

I que el nombre de conselleres suposi, almenys, el 40 % dels membres del consell d'administració abans no acabi el 2022 i posteriorment, i que abans no sigui inferior al 30 %.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

16. Que el percentatge de Consellers dominicals sobre el total de Consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la Societat representat per aquests Consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de Societats en les quals hi hagi una pluralitat d'Accionistes representats en el Consell d'Administració i no tinguin vincles entre si.

Compleix Expliqui

17. Que el nombre de Consellers independents representi, almenys, la meitat del total de Consellers.

Que, tanmateix, quan la Societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un accionista o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30 % del capital social, el nombre de Consellers independents representi, almenys, un terç del total de Consellers.

Compleix Expliqui

18. Que les Societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus Consellers:

- a) Perfil professional i biogràfic.
- b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci sigui quina sigui la seva naturalesa.
- c) Indicació de la categoria de Conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de Consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d) Data del seu primer nomenament com a Conseller en la Societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix Compleix parcialment Expliqui-ho

19. Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la Comissió de Nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat Consellers dominicals a instàncies d'Accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3 % del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'han atès, si escau, peticions formals de presència en el consell procedents d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'haurien designat consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

20. Que els Consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest Accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus Consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

21. Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap Conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una causa justa quan el Conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de Conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de Consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la Societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix Expliqui

22. Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir quan es donin situacions que els afectin, relacionades o no amb la seva actuació a la societat mateixa, i que puguin perjudicar el crèdit i la reputació d'aquesta i, en particular, que els obliguin a informar el consell d'administració sobre qualsevol causa penal en què apareguin com a investigats, així com sobre les seves vicissituds processals.

I que, si el consell ha estat informat o ha tingut coneixement d'alguna altra manera d'alguna de les situacions esmentades al paràgraf anterior, examini el cas al més aviat possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, amb un informe previ de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara obrir una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar-ne el cessament. I que s'informi sobre això a l'informe anual de govern corporatiu, llevat que concorrin circumstàncies especials que ho justifiquin, de la qual cosa s'haurà de deixar constància en acta. Tot plegat, sense perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment d'adaptar les mesures corresponents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

23. Que tots els Consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres Consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els Accionistes no representats en el Consell d'Administració.

I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el Conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de Conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

24. Que quan, bé per dimissió o bé per acord de la junta general, un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, expliqui de manera suficient les raons de la seva dimissió o, en el cas de consellers no executius, el seu parer sobre els motius del cessament per part de la junta en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració.

I que, sense perjudici que tot això s'expliqui a l'informe anual de govern corporatiu, en la mesura que sigui rellevant per als inversors, la societat publiqui tan aviat com sigui possible el cessament incloent-hi una referència suficient als motius o les circumstàncies aportades pel conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

25. Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els Consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

26. Que el Consell d'Administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada Conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

27. Que les inassistències dels Consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del consell d'administració, permet que es delegui en un altre conseller (els no executius només en altres no executius) –és el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (al seu article 37), així com el Reglament del Consell (al seu article 17), que determinen que els Consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de Govern Corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas que, per causa justificada, no puguin fer-ho personalment, els consellers intentaran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració, i que, en qualsevol cas, s'intentarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80 %. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sopesar el que dona més valor a la seva representació i, finalment, decidir-se perquè el seu representant s'atingui al resultat del debat al Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.

28. Que quan els Consellers o el Secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels Consellers, sobre la marxa de la Societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el Consell d'Administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

29. Que la Societat estableixi els cursos adequats perquè els Consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als Consellers per exercir les seves funcions, les Societats també ofereixin als Consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix [X] Expliqui [] No aplicable []

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el Consell d'Administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els Consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del Consell d'Administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, cal el consentiment previ i exprés de la majoria dels Consellers presents, de la qual cosa es deixarà la deguda constància a l'acta.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

32. Que els Consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els Accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la Societat i el Grup.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell, així com, si escau, la del primer executiu de la Societat; sigui responsable de la direcció del consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada Conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

34. Que quan hi hagi un Conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vicepresidents, en el cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i Accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat; i coordinar el Pla de successió del President.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

35. Que el secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix Expliqui

36. Que el Ple del Consell d'Administració avalui un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a:
- a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració.
 - b) El funcionament i la composició de les seves comissions.
 - c) La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració.
 - d) L'acompliment del President del Consell d'Administració i del primer executiu de la Societat.
 - e) L'acompliment i l'aportació de cada Conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del Consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments.

Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol Societat del grup mantinguin amb la Societat o qualsevol Societat del seu grup, han de ser desglossades en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

Respecte a l'exercici 2021, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, atès el procés de renovació parcial del Consell un cop es va fer efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, i a causa del poc temps que feia que el Consell actual estava constituït després de la fusió, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al pròxim exercici d'autoavaluació.

En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell per al seu desenvolupament.

37. Que quan hi hagi una comissió executiva, hi hagi presència d'almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent; i que el seu secretari sigui el del consell d'administració.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

38. Que el Consell d'Administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del Consell d'Administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

39. Que els membres de la comissió d'auditoria en el seu conjunt, i especialment el seu president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos, tant financers com no financers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

40. Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria, per a la seva aprovació per part d'aquesta o del consell, el seu pla anual de treball, l'informi directament de la seva execució, incloses les possibles incidències i limitacions a l'abast que es presentin en el seu desenvolupament, els resultats i el seguiment de les seves recomanacions i li sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:
 - a) Supervisar i avaluar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera i no financera, així com els sistemes de control i gestió de riscos financers i no financers relatius a la societat i, si escau, al grup (incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals o relacionats amb la corrupció) revisant el compliment dels requisits normatius, l'adequada delimitació del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels criteris comptables.
 - b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar o proposar l'aprovació al consell de l'orientació i el pla de treball anual de l'auditoria interna, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants (inclosos els reputacionals); rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
 - c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats i a altres persones relacionades amb la societat, com ara consellers, accionistes, proveïdors, contractistes o subcontractistes, comunicar les irregularitats de transcendència potencial, incloent-hi les financeres i comptables, o de qualsevol altra índole, relacionades amb la companyia, de les quals s'adonin al si de l'empresa o el seu grup. Aquest mecanisme haurà de garantir la confidencialitat i, en tot cas, preveure supòsits en què les comunicacions es puguin fer de forma anònima, respectant els drets del denunciador i el denunciat.
 - d) Vetllar, en general, perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquin de manera efectiva a la pràctica.
2. En relació amb l'auditor extern:
 - a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
 - b) Vetllar que la retribució de l'auditor extern per la seva feina no comprometi la seva qualitat ni la seva independència.
 - c) Supervisar que la societat comuniqui a través de la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.
 - d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el Ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat.
 - e) Assegurar que la Societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

43. Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la Societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

44. Que la Comissió d'Auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la Societat per a la seva anàlisi i informe previ al Consell d'Administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui o determini, almenys:

- a) Els diversos tipus de risc, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals, incloent-hi els relacionats amb la corrupció) als quals s'enfronta la societat, incloent-hi, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- b) Un model de control i gestió de riscos basat en diferents nivells, del qual formarà part una comissió especialitzada en riscos quan les normes sectorials ho prevegin o la societat ho cregui apropiat.
- c) El grau de risc que la societat consideri acceptable.
- d) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.
- e) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar aquests riscos, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

46. Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del Consell d'Administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la Societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- a) Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la Societat.
- b) Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- c) Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política que hagi definit el consell d'administració.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

47. Que els membres de la Comissió de Nomenaments i Retribucions –o de la Comissió de Nomenaments i la comissió de retribucions, si estiguessin separades, es designin intentant que tinguin els coneixements, aptituds i experiència adequats a les funcions que han de desenvolupar i que la majoria dels membres siguin consellers independents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

48. Que les Societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.

Compleix Expliqui No aplicable

49. Que la Comissió de Nomenaments consulti al President del Consell d'Administració i al primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius.

I que qualsevol Conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de Conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

50. Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

- a) Proposar al Consell d'Administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la Societat.
- c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als Consellers i Alts Directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres Consellers i Alts Directius de la Societat.
- d) Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern que rebí la comissió.
- e) Verificar la informació sobre remuneracions dels Consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels Consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

51. Que la Comissió de Retribucions consulti el President i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius i Alts Directius.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el Reglament del Consell d'Administració i que siguin coherents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:
- a) Que estiguin compostes exclusivament per Consellers no executius, amb majoria de Consellers independents.
 - b) Que els seus Presidents siguin Consellers independents.
 - c) Que el Consell d'Administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels Consellers i les tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que retin comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.
 - d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
 - e) Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els Consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

53. Que la supervisió del compliment de les polítiques i regles de la societat en matèria mediambiental, social i de govern corporatiu, així com dels codis interns de conducta, s'atribueixi a una o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, una comissió especialitzada en sostenibilitat o responsabilitat social corporativa o una altra comissió especialitzada que el consell d'administració, en exercici de les seves facultats d'autoorganització, hagi decidit crear. I que aquesta comissió l'integrin únicament consellers no executius, la majoria independents, i se li atribueixin específicament les funcions mínimes que s'indiquen a la recomanació següent.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

54. Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents:

- a) La supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu i dels codis interns de conducta de l'empresa, vetllant també perquè la cultura corporativa estigui alineada amb el seu propòsit i els seus valors.
- b) La supervisió de l'aplicació de la política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa, així com a la comunicació amb accionistes i inversors, assessors de vot i altres grups d'interès. Així mateix, es farà un seguiment de la manera en què l'entitat es comunica i es relaciona amb els petits i mitjans accionistes.
- c) L'avaluació i la revisió periòdiques del sistema de govern corporatiu i de la política en matèria mediambiental i social de la societat, a fi que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims dels altres grups d'interès.
- d) La supervisió que les pràctiques de la societat en matèria mediambiental i social s'ajustin a l'estratègia i la política fixades.
- e) La supervisió i avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.

Compleix Compleix parcialment Expliqui-ho

55. Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys:

- a) Els principis, els compromisos, els objectius i l'estratègia pel que fa a accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de la corrupció i altres conductes il·legals.
- b) Els mètodes o sistemes per al seguiment del compliment de les polítiques i dels riscos associats i la seva gestió.
- c) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, inclòs el relacionat amb aspectes ètics i de conducta empresarial.
- d) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
- e) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

56. Que la remuneració dels Consellers sigui la necessària per atreure i retenir els Consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels Consellers no executius.

Compleix Expliqui

57. Que se circumscriguin als Consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la Societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als Consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a Consellers. Això no és aplicable a les accions que el Conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

58. Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la Societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar-ne la contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

59. Que el pagament dels components variables de la remuneració estigui subjecte a una comprovació suficient que s'hagin complert de manera efectiva les condicions de rendiment o d'una altra mena prèviament establertes. Les entitats inclouran a l'informe anual de remuneracions dels consellers els criteris pel que fa al temps requerit i mètodes per a aquesta comprovació, en funció de la naturalesa i les característiques de cada component variable.

Que, a més, les entitats valorin l'establiment d'una clàusula de reducció (malus) basada en l'ajornament per un període suficient del pagament d'una part dels components variables que impliqui la seva pèrdua total o parcial en cas que abans del moment del pagament es produeixi algun esdeveniment que ho faci aconsellable.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la Societat tinguin en compte les eventuals excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Complex [X] Complex parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels Consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Complex [X] Complex parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

62. Que una vegada atribuïdes les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius, els consellers executius no puguin transferir-ne la titularitat ni exercitar-los fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys.

S'exceptua el cas en què el conseller mantingui, en el moment de la transmissió o l'exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu de les accions per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual mitjançant la titularitat d'accions, opcions o altres instruments financers.

Això no serà aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la comissió de nomenaments i retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

Complex [] Complex parcialment [] Expliqui-ho [X] No aplicable []

Respecte a la prohibició per als consellers executius de transmetre la propietat (o exercir-los, si escau) de les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí que està establerta expressament la prohibició per als consellers executius (que són els únics que poden ser retribuits amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sigui quina sigui la quantitat, durant el període d'un any des del seu lliurament.

Es considera que la finalitat establerta al Principi 25, en el sentit que la remuneració dels consellers afavoreixi la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules malus i clawback, així com per l'estructura mateixa de la remuneració dels consellers executius, la retribució dels quals en accions (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com tot el que fa referència als plans d'incentius a llarg termini), a més d'estar subjecta al període de restricció, també ho està a un règim d'ajornament, i, a més, aquesta remuneració variable és representativa d'una part limitada de la remuneració total, en absoluta coherència amb els principis prudencials de no incentiu a l'assumpció de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

A la Junta General d'Accionistes que va tenir lloc el 14 de maig de 2021 es va aprovar la modificació de la Política de Remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2020 a 2022, tots dos inclosos, el text modificat de la qual substitueix íntegrament l'aprovat per la Junta General Ordinària de CaixaBank del dia 22 de maig de 2020, sense perjudici dels efectes produïts i consolidats sota la seva vigència.

La modificació de la Política de Remuneració aprovada el 22 de maig de 2020 està justificada, entre d'altres, pels motius següents: el canvi de President del Consell, després de la fusió per absorció de Bankia, S.A. per part de CaixaBank, que ha passat a tenir funcions executives, la modificació de l'import màxim anual de la remuneració dels consellers en la seva condició de consellers, la definició del nombre màxim d'accions que podran percebre els consellers executius en cas que es compleixin tots els objectius corresponents al tercer cicle del Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021, la introducció d'un nou apartat d'objecte i àmbit d'aplicació de la Política, la modificació de l'apartat relatiu als Incentius a llarg termini basats en instruments, la introducció d'un nou subapartat amb el procediment i les particularitats que cal seguir de cara a l'aprovació del contracte d'un conseller executiu, l'adaptació a les millors pràctiques en matèria de remuneració en entitats de crèdit.

Així mateix, és important esmentar que està previst que el Consell d'Administració sotmeti a la propera Junta General Ordinària d'Accionistes una proposta de modificació de la seva Política de Remuneració que tingui en compte l'ampliació del període de limitació per als Consellers executius (que són els únics que poden ser retribuits amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu a 3 anys, en els termes que s'estableixen en aquesta Recomanació.

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la Societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Complex [X] Complex parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

64. Que els pagaments per resolució o extinció del contracte no superin un import equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat no hagi pogut comprovar que el conseller hagi complert els criteris o les condicions establerts per a la seva percepció.

A l'efecte d'aquesta recomanació, entre els pagaments per resolució o extinció contractual es considerarà qualsevol abonament la meritació o obligació de pagament del qual sorgeixi com a conseqüència o amb motiu de l'extinció de la relació contractual que vinculava el conseller amb la societat, inclosos els imports no prèviament consolidats de sistemes d'estalvi a llarg termini i les quantitats que s'abonin en virtut de pactes de no competència postcontractual.

Complex [] Complex parcialment [X] Expliqui [] No aplicable []

Els pagaments per resolució o extinció dels contractes del President i del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència post contractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual de cadascun d'aquests.

D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa i a favor del President per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran.

En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan assoleixi l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus corresponents rendiments fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit.

Amb la terminació del contracte del Conseller Delegat, les aportacions quedarien consolidades (excepte en el cas de terminació per justa causa imputable al Conseller Delegat), però en cap cas es preveu la possibilitat que percebi la prestació de jubilació de forma anticipada, ja que la seva meritació i pagament es produiria només amb motiu i en el moment de la jubilació (o de la producció de la resta de contingències cobertes), i no per motiu de la terminació del contracte.

La naturalesa d'aquests sistemes d'estalvi no és indemnitzatòria ni compensatòria per la pèrdua de drets a l'assumpció d'obligacions de no competir, en configurar-se com un sistema d'estalvi que es va dotant al llarg del temps amb aportacions periòdiques i que formen part dels components fixos del paquet retributiu habitual dels Consellers Executius; a diferència de les indemnitzacions o compensacions per no competir, creix amb el temps i no es fixa en termes absoluts.

Per això, l'entitat només incompliria la recomanació 64 si la mera consolidació de drets dels sistemes d'estalvi, sense meritació ni pagament efectius en el moment de la terminació, hagués de quedar inclosa en el concepte d'abonament de pagaments per resolució o extinció del contracte que s'hi defineix.

Indiqui si hi ha hagut consellers que hagin votat en contra o s'hagin abstingut en relació amb l'aprovació d'aquest Informe.

[] Sí
[√] No

Manifesto que les dades incloses en aquest annex estadístic coincideixen i són coherents amb les descripcions i les dades incloses a l'informe anual de govern corporatiu publicat per la societat.

C

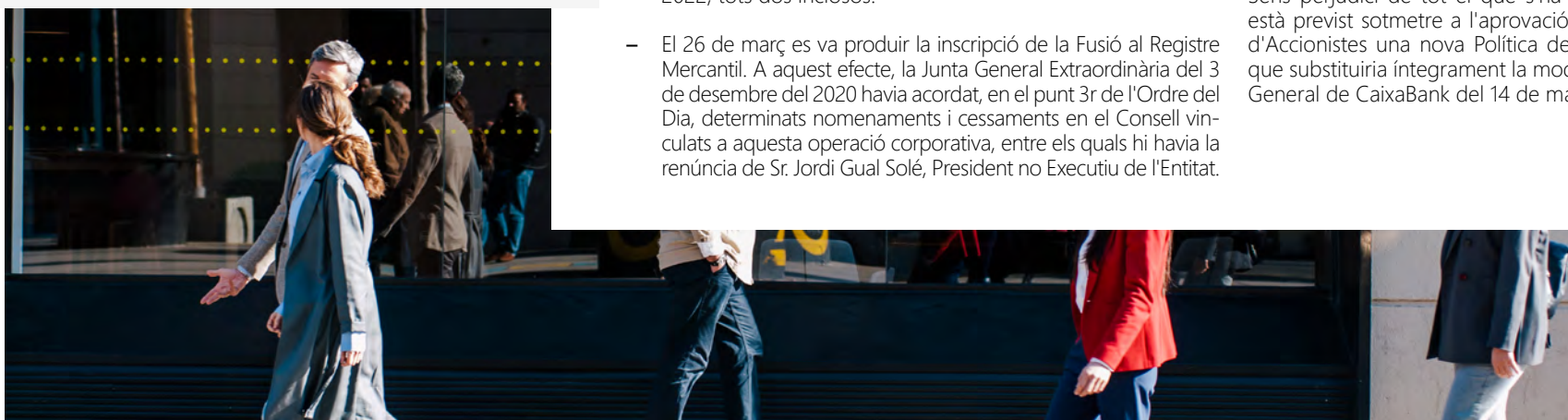
Informe Anual de Remuneracions dels Consellers



Introducció



Aquest informe Anual sobre Remuneracions dels Consellers corresponent a l'exercici 2021 (d'ara endavant, **Informe o IARC**) l'elabora el Consell d'Administració a proposta de la Comissió de Retribucions de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, **CaixaBank, Societat o Entitat**) d'acord amb el que preveu l'article 541 de la Llei de societats de capital (d'ara endavant, **LSC**), seguint el contingut i les instruccions que estableix la Circular 3/2021 de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (d'ara endavant, **CNMV**)¹



En aquest sentit, l'Entitat ha optat per l'elaboració de l'Informe en format lliure, igual que en anys anteriors, incloent-hi el contingut exigint per la normativa, l'apèndix estadístic recollit a la Circular 3/2021 i altra informació rellevant per entendre el sistema retributiu dels Consellers de CaixaBank. Aquest Informe té com a finalitat oferir transparència en els esquemes retributius dels Consellers i facilitar que els accionistes comprenguin les pràctiques de remuneració vigents a l'Entitat.

L'exercici 2021 ha estat especialment intens per a l'Entitat, com a conseqüència, entre altres aspectes, de l'operació societària de fusió per absorció de Bankia, S.A. per part de CaixaBank (d'ara endavant, la Fusió). Aquest esdeveniment ha tingut un impacte significatiu en la composició i la retribució del Consell d'Administració.

- L'1 de gener del 2021, la Política de Remuneració de Consellers aplicable a l'Entitat (d'ara endavant, **Política de Remuneració o Política**) era l'aprovada per la Junta General d'Accionistes el 22 de maig del 2020 per als exercicis 2020 al 2022, tots dos inclosos.
- El 26 de març es va produir la inscripció de la Fusió al Registre Mercantil. A aquest efecte, la Junta General Extraordinària del 3 de desembre del 2020 havia acordat, en el punt 3r de l'Ordre del Dia, determinats nomenaments i cessaments en el Consell vinculats a aquesta operació corporativa, entre els quals hi havia la renúncia de Sr. Jordi Gual Solé, President no Executiu de l'Entitat.

- El 30 de març, el Consell d'Administració va aprovar el contracte com a Conseller Executiu del senyor José Ignacio Gorigolzarri, que d'aquesta manera es va convertir en President Executiu de CaixaBank.

Com a conseqüència de tot això, la Junta General d'Accionistes, en la seva reunió celebrada el 14 de maig del 2021, va acordar aprovar una modificació de la Política de Remuneració 2020-2022. El text modificat va substituir íntegrament l'aprovat el dia 22 de maig del 2020, sens perjudici dels efectes produïts i consolidats durant la seva vigència.

Aquesta Política de Remuneració es pot consultar al web de CaixaBank, a través de l'enllaç següent:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estadisticos/PDFs/AccionistasInversores/Gobierno_Corporativo/Politica_de_Remuneracion_del_Consejo_de_Administracion_CAT.pdf

Sens perjudici de tot el que s'ha dit, de cara a l'exercici 2022 està previst sotmetre a l'aprovació de la pròxima Junta General d'Accionistes una nova Política de Remuneració de Consellers, que substituiria íntegrament la modificació aprovada per la Junta General de CaixaBank del 14 de maig del 2021.

¹ Circular 3/2021, de 28 de setembre, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, per la qual es modifica la Circular 4/2013, de 12 de juny, que estableix els models d'informe anual de remuneracions dels consellers de societats anònimes cotitzades i dels membres del consell d'administració i de la comissió de control de les caixes d'estalvis que emetin valors admesos a negociació en mercats oficials de valors; i la Circular 5/2013, de 12 de juny, que estableix els models d'informe anual de govern corporatiu de les societats anònimes cotitzades, de les caixes d'estalvis i d'altres entitats que emetin valors admesos a negociació en mercats oficials de valors.



Els motius principals que justifiquen la necessitat d'aprovar una nova Política són els següents:

- 01.** L'aprovació de la Llei 5/2021, de 12 d'abril, per la qual es modifica el text refós de la Llei de societats de capital, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i altres normes financeres, pel que fa al foment de la implicació a llarg termini dels accionistes en les societats cotitzades. En concret, de conformitat amb la disposició transitòria 1a d'aquesta Llei, les societats han de sotmetre a aprovació la Política de Remuneracions adaptada a aquestes modificacions en la primera junta general que se celebri dins els 6 mesos posteriors a la seva publicació al Butlletí Oficial de l'Estat.
- 02.** Les novetats normatives en matèria de remuneracions en entitats de crèdit que s'han produït durant el 2021 en el règim de remuneració de les entitats de crèdit, com a part de la transposició a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva (UE) 2019/878 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de maig de 2019 (d'ara endavant, **CRD V**).
- 03.** El canvi en el model d'incentivació variable mitjançant la unificació del sistema de remuneració variable anual i a llarg termini en un únic esquema de retribució (d'ara endavant, **Esquema de Remuneració Variable amb Mètriques Plurianuals o Esquema**), mantenint els graus de concessió màxima per al còmput total.

D'aquesta manera, l'apartat 5 d'aquest IARC descriu les característiques de la Política que, en la data d'elaboració d'aquest Informe, està previst elevar a la Junta General d'Accionistes de l'any 2022.

Tal com estableix l'article 541 de la Llei de societats de capital, aquest Informe, que ha estat aprovat de manera unànime pel Consell d'Administració en la seva reunió del 17 de febrer del 2022, serà sotmès a votació consultiva dels accionistes en la Junta General Ordinària d'Accionistes del 2022, com a punt separat de l'ordre del dia.

Retribucions



Les seccions següents formen part de l'**Informe Anual sobre Remuneracions dels Consellers**, que ha d'elaborar el Consell d'Administració i sotmetre a votació de la Junta General d'Accionistes amb caràcter consultiu



Principis i responsabilitats de gestió de la política de remuneracions

CaixaBank estableix la seva Política de Remuneració partint de principis generals de remuneració que aposten per un posicionament de mercat que permet atreure i retenir el talent necessari i impulsar comportaments que assegurin la generació i la sostenibilitat de valor a llarg termini. Així mateix, anualment s'analitzen les pràctiques de mercat, per mitjà d'enquestes salarials i estudis específics ad hoc fets per empreses especialitzades de primer nivell, que agafen com a mostres de referència les del sector financer dels mercats on opera CaixaBank i les d'empreses de l'IBEX 35 comparables.

Principis generals de la Política		Consellers Executius	Consellers no Executius
Creació de valor	La remuneració variable té en compte no només la consecució dels reptes, sinó també la forma en què aquests s'assoleixen, garantint una gestió prudent del risc.	●	
Vinculació entre els reptes i el compromís	Els reptes individuals dels professionals es defineixen prenent com a base el compromís que aquests assolixen i estableixen amb els seus responsables.	●	
Desenvolupament professional	La política de remuneració basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent en facilitar als professionals la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment, i en unes condicions competitives de compensació total.	●	
Posicionament competitiu de la compensació total	Dins d'aquestes condicions de compensació total, la Política de Remuneració aposta per un posicionament competitiu en la suma de remuneració fixa i beneficis socials, basant principalment la seva capacitat d'atracció i retenció del talent en tots dos components de remuneració.	●	
Previsió empresarial	L'element principal de l'oferta de beneficis el constitueix el programa de previsió empresarial ofert als seus professionals, que destaca en comparació amb els de la resta de les entitats financeres del mercat espanyol, amb la qual cosa constitueix un element clau en l'oferta de remuneració.	●	
Mix retributiu	Els components fixos i de beneficis socials constitueixen la part preponderant del conjunt de condicions remuneratòries, en què, en general, el concepte remuneratori variable tendeix a ser conservador pel seu paper potencial com a generador de risc.	●	
Vinculació amb la Política General de Remuneració	Per a la fixació de la Política de Remuneració, i en particular per a l'establiment de les condicions retributives dels Consellers, CaixaBank ha tingut en compte la política de remuneracions dels empleats de l'Entitat.	●	●
Sostenibilitat	La Política és coherent amb la gestió dels riscos de sostenibilitat, atès que incorpora en el component de la remuneració variable mètriques vinculades a aquest aspecte, tenint en compte les responsabilitats i les funcions assignades.	●	
No discriminació	La Política vetllarà per la no discriminació i promourà una gestió retributiva igualitària entre gèneres.	●	●
Promoció professional	El sistema de promoció es basa en la valoració de les competències, el rendiment, el compromís i els mèrits professionals dels professionals de manera sostinguda en el temps.	●	●
Bones pràctiques en la remuneració dels Consellers	La remuneració dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank, establerta dins el marc general definit en aquesta política de remuneració, l'aproven els òrgans de govern competents de CaixaBank.	●	●



En l'exercici 2021, la modificació de la Política de Remuneració sotmesa pel Consell al vot vinculant de la Junta General del 14 de maig del 2021 va rebre un percentatge de vots a favor del 75,76% sobre el quòrum de votació. Aquest resultat va estar condicionat per l'entrada en l'accionariat d'un accionista significatiu, titular d'un 16,1% del capital, que va votar en contra de la modificació de la Política. D'altra banda, la votació consultiva de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici anterior va obtenir el 72,31% de vots a favor sobre el quòrum de votació, a causa principalment de l'abstenció d'aquest mateix accionista en aquest punt de l'ordre del dia. Aproximadament el mateix va passar amb la resta de punts referits a remuneracions, en què també va manifestar la seva abstenció.

Excloent aquest sol accionista de la votació, la modificació de la Política de Remuneració s'hauria aprovat amb un 96,3% de vots a favor i l'Informe Anual de Remuneracions s'hauria aprovat amb un 91,9% de vots a favor. Així mateix, la resta de propostes referents a remuneracions s'haguessin aprovat amb percentatges superiors al 96%. A més, totes aquestes propostes van rebre el suport dels principals assessors de vot d'inversors institucionals.

La nova Política de Remuneració que es proposa a la Junta General del 2022, a més d'incloure adaptacions normatives, també inclou, entre altres, millores en matèria de transparència sobre l'impuls a la sostenibilitat de valor a llarg termini i un nou sistema d'incentivació variable amb objectius anuals i plurianuals establerts prèviament, encaminats a la gestió prudent del risc i amb més pes de les mètriques de sostenibilitat, així com l'increment del període de retenció de les accions lliurades a Consellers Executius, per complir així la recomanació 62 del Codi de Bon Govern de Societats Cotitzades. La nova Política no suposa un increment dels límits de remuneració global del conjunt dels consellers.

Retribució dels Consellers

D'acord amb el Reglament del Consell d'Administració, les decisions relatives a la remuneració dels Consellers, dins el marc estatutari i de la Política de Remuneracions, són indelegables i corresponen al ple del Consell d'Administració (d'ara endavant, **Consell**).

Consellers en la seva condició com a tals

El sistema previst als Estatuts Socials estableix que la remuneració del càrrec de Conseller de CaixaBank ha de consistir en una quantitat fixa anual, la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General, que es mantindrà vigent mentre la Junta no n'acordi la modificació. D'aquesta manera, la remuneració dels membres del Consell, en la seva condició de tals, consisteix únicament en components fixos.

Els Consellers no Executius (aquells que no tenen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no disposen de contractes formalitzats amb aquesta per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap mena de pagament per cessament en el càrrec de Conseller.

Retribució dels consellers per les seves funcions executives

En relació amb els membres del Consell amb funcions executives (d'ara endavant, Consellers Executius), els Estatuts Socials reconeixen a favor seu una retribució per les seves funcions executives addicional al càrrec de Conseller.

Així doncs, els components retributius per aquestes funcions s'estructuren tenint en compte el context de conjuntura i resultats, i inclouen:

- Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total.
- Una remuneració variable vinculada a la consecució d'objectius anuals i a llarg termini, prèviament establerts, i a una gestió prudent dels riscos.
- Previsió social i altres beneficis socials.

CaixaBank, S.A. està subjecta a la Llei 10/2014² (d'ara endavant, **LOSS**), en particular pel que fa a la política de remuneració dels professionals les activitats dels quals incideixen de manera material en el perfil de risc de la Societat (d'ara endavant, **Col·lectiu Identificat**). En aquest sentit, tenint en compte l'objectiu d'equilibri raonable i prudent entre els components fixos i variables de remuneració, les quanties de remuneració fixa dels Consellers Executius són suficients i el percentatge de remuneració variable vinculat al compliment d'objectius anuals o a llarg termini és reduït, ja que no supera el 100% de la remuneració fixa, llevat que la Junta General aprovi un nivell superior amb un límit del 200%.

Per a la remuneració dels consellers executius no es té en compte la remuneració de caràcter variable i garantit. No obstant això, la Societat pot considerar excepcionalment la seva conveniència en el cas de nous nomenaments o contractacions, sempre que la Societat tingui una base de capital sana i sòlida i la seva aplicació es limiti al primer any de vigència del contracte. Amb caràcter general, la remuneració variable garantida no hauria de ser superior a l'import d'una anualitat dels components fixos de la remuneració.

² Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats de crèdit, modificada pel Reial decret llei 7/2021, de 27 d'abril, de transposició de determinades directives de la Unió Europea, entre les quals hi ha la CRD V.

Comissió de Retribucions

Composició

A 31 de desembre de 2021, la Comissió de Retribucions estava composta per tres (3) Consellers Independents i un (1) Conseller Dominical, a més d'un secretari i un vicesecretari no membres. Tots els membres de la Comissió tenen una àmplia experiència, aptituds i coneixements, d'acord amb les comeses d'aquesta.



Nom i cognoms	Càrrec	Caràcter	Data del primer nomenament
Maria Amparo Moraleda	Presidenta	Independent	25-09-2014
Joaquín Ayuso	Vocal	Independent	30-03-2021
Cristina Garmendia	Vocal	Independent	22-05-2020
José Serna	Vocal	Dominical	30-03-2021
Óscar Calderón	Secretari no membre	--	01-01-2017
Óscar Figueres	Vicesecretari primer no membre	--	23-10-2017

Funcions

Per part seva, la Comissió de Retribucions assessora el Consell i eleva propostes per a la seva consideració i, si escau, aprovació d'acord amb les competències que té atribuïdes en virtut de l'article 15 del Reglament del Consell, com ara:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions, **en coordinació amb la Comissió de Riscos**, incloses les que tinguin repercussions per al risc i la gestió de riscos de la Societat que hagi d'adoptar el Consell d'Administració. En particular, informará i proposarà al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius, així com la retribució individual dels Consellers executius i Alts Directius i les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic i sens perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat i alienes a l'aspecte retributiu.
- Vetllar per l'observança de la política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.
- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la societat.
- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

- Proposar al Consell l'aprovació dels informes o de les polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes, així com informar el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb remuneració que, si escau, aquest hagi de proposar a la Junta General.
- Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió en relació amb l'exercici de les seves funcions.
- Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

D'acord amb el que s'ha dit, la preparació, informe i proposta de les decisions relatives a la remuneració dels membres del Consell correspon a la Comissió de Retribucions, amb el suport de la Secretaria General en el cas dels Consellers no Executius i, a més, de la Direcció de Recursos Humans en el cas dels Consellers Executius.

Les propostes de la Comissió de Retribucions són elevades al Consell d'Administració de CaixaBank per a la seva consideració i, si escau, per a la seva aprovació. En cas que les decisions corresponguin a la Junta General d'Accionistes de CaixaBank, d'acord amb les seves competències, el Consell d'Administració de CaixaBank n'aprova la inclusió en l'ordre del dia i les propostes dels corresponents acords, acompanyades dels informes preceptius.

Qualsevol prestació de serveis d'import significatiu (diferent de la pròpia de l'exercici del càrrec) o la realització d'operacions amb CaixaBank per part dels membres del Consell o de les seves parts vinculades està subjecta al règim de comunicació, excepció, dispensa individualitzada i publicitat prevista en la normativa aplicable a CaixaBank com a entitat de crèdit cotitzat.

Pel que fa a altres conceptes retributius, com la concessió de bestretes, crèdits i garanties i altres remuneracions, actualment a CaixaBank no es té en compte l'atorgament de facilitats finances com a forma de retribució dels Consellers.

Assessors externs

La Comissió de Retribucions ha comptat amb l'assessorament d'Ernst & Young Abogados S.L.P. (EY) per a la preparació d'aquest Informe, per a l'elaboració de la Política que se sotmetrà a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes del 2022, i, en particular, per al disseny d'un nou esquema de remuneració variable vinculat a la consecució d'objectius anuals i plurianuals, entre altres.

Activitats de la Comissió durant el 2021

Durant l'exercici 2021, la Comissió de Retribucions de CaixaBank s'ha reunit 10 vegades i ha dut a terme, entre altres, les activitats següents en matèria retributiva:

MES	ACTIVITATS
Gener	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va determinar, per a la seva proposta al Consell, l'impacte de la renovació de la pòlissa de risc del Pla de Pensions d'Ocupació, així com el resultat dels reptes individuals i corporatius de l'esquema de Bonus de l'exercici anterior i la proposta de bonus i reptes corporatius per a l'exercici 2021.
Febrer	Es va modificar la proposta de Bonus per a alguns membres de l'Alta Direcció i es van proposar l'Informe Anual de Remuneracions dels membres del Consell d'Administració i l'esquema de bonus i reptes corporatius 2021.
Març	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va preparar la proposta de modificació de la Política de Remuneració del Consell d'Administració i va elaborar les propostes d'acord per al lliurament d'accions a favor dels Consellers Executius com a part del programa de retribució variable de la Societat i el nombre de Beneficiaris del Tercer Cicle del Pla d'Incentius Anuals Condicionats al Pla Estratègic 2019-2021. Així mateix, va sol·licitar l'autorització de la ràtio màxima de la remuneració variable superior al 100% per a determinades posicions del Col·lectiu Identificat.
Abril	Es va revisar la Gestió Retributiva de l'Alta Direcció, amb la conseqüent proposta de les condicions per a l'exercici 2021. A més, es van aprovar els reptes individuals de l'Alta Direcció per al 2021, així com els Reptes Corporatius 2021 i de l'Incentiu a Llarg termini.
Juny	La Comissió de Retribucions va proposar l'actualització de la Política de Remuneracions del Col·lectiu Identificat, així com la modificació del Reglament del Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021 i el Col·lectiu Identificat per a l'exercici en curs.
Juliol	Es va revisar el Protocol de transició de la Direcció General de RH i es van obtenir conclusions i el grau de progrés de les auditories de remuneracions 2021.
Setembre	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va aprovar la modificació de la Política General de Remuneracions i la seva adaptació a les mètriques ASG, es van adoptar els reptes individuals de negoci 2021, es va valorar l'impacte de l'Acord Laboral d'Integració en els membres del Comitè de Direcció origen Bankia i es va aprovar el nomenament del nou Director de Recursos Humans de CaixaBank.
Octubre	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va aprovar la desvinculació del Responsable de Compliment i el nomenament del nou responsable.
Novembre	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va aprovar el calendari de gestió retributiva 2021-2022, així com la proposta del nou model de Retribució Variable amb mètrica plurianual.
Desembre	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va aprovar la modificació de les Polítiques de Remuneracions per incloure-hi el nou model de Retribució Variable de l'Entitat.

Política de Remuneracions 2021

Retribució dels Consellers en la seva condició com a tals

La remuneració del conjunt de Consellers, en la seva condició com a tals, consisteix en una quantitat fixa anual amb una xifra màxima que ha de determinar la Junta General i que s'ha de mantenir vigent mentre la Junta no n'acordi la modificació.

La xifra fixada per la Junta General es destina a retribuir el Consell i les seves comissions i es distribueix entre els seus membres, de la forma que el Consell consideri més oportuna, a proposta de la Comissió de Retribucions, tenint en compte les funcions i la dedicació de cadascun d'ells i la seva pertinença a les diferents comissions, així com la periodicitat i la forma, a través de dietes, retribucions estatutàries o altres. En la Junta General del 2017 es va fixar en 3.925.000 euros la quantitat anual màxima de la remuneració conjunta de Consellers, sense tenir en compte la remuneració per les funcions executives.

En aquest sentit, a la Junta General Ordinària del 2021, celebrada el 14 de maig, es va aprovar la reducció d'aquesta remuneració màxima, que va passar de 3.925.000 euros a 2.925.000 euros. Aquest decrement estava motivat com a conseqüència del canvi de categoria del president del Consell d'Administració. Aquesta funció, abans exercida per un Conseller no Executiu (Sr. Jordi Gual Solé), estava remunerada en concepte d'1.000.000 euros. En la mesura que aquesta funció ha passat a ser exercida per un Conseller Executiu (Sr. José Ignacio Goirigolzarri), aquest import deixa de computar a l'efecte de la remuneració dels consellers en la seva condició com a tals.

Aquest nou límit màxim s'entén sens perjudici de la part de la retribució addicional del President no Executiu meritada fins a la data del cessament en les seves funcions, vàlidament satisfeta conforme a la Política de Remuneració del Consell d'Administració vigent fins a aquell moment.

En conseqüència, els imports aprovats per pertinença al Consell i a les seves Comissions durant els exercicis 2021 i 2020 són els que s'indiquen tot seguit:

>> REMUNERACIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL I A LES SEVES COMISSIONS

(milers d'euros)	Total 2021	Total 2020
Remuneració base per membre del Consell	90	90
Remuneració addicional al president del Consell (concepte no aplicable des del 26 de març del 2021)	0	1.000
Remuneració addicional al conseller coordinador	38	38
Remuneració addicional per membre de la Comissió Executiva	50	50
Remuneració addicional al president de la Comissió Executiva	10	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Riscos	50	50
Remuneració addicional al president de la Comissió de Riscos	10	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Auditoria i Control	50	50
Remuneració addicional al president de la Comissió d'Auditoria i Control	10	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Nomenaments	30	30
Remuneració addicional al president de la Comissió de Nomenaments	6	6
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Retribucions	30	30
Remuneració addicional al president de la Comissió de Retribucions	6	6
Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital ¹	30	30
(milers d'euros)	Total 2021*	Total 2020
Remuneració distribuïda als consellers en la seva condició com a tals	2.854	3.337

¹ El president i el Conseller Delegat no reben remuneració addicional per la seva pertinença a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, que s'integra dins la seva remuneració global com a membres del Consell.

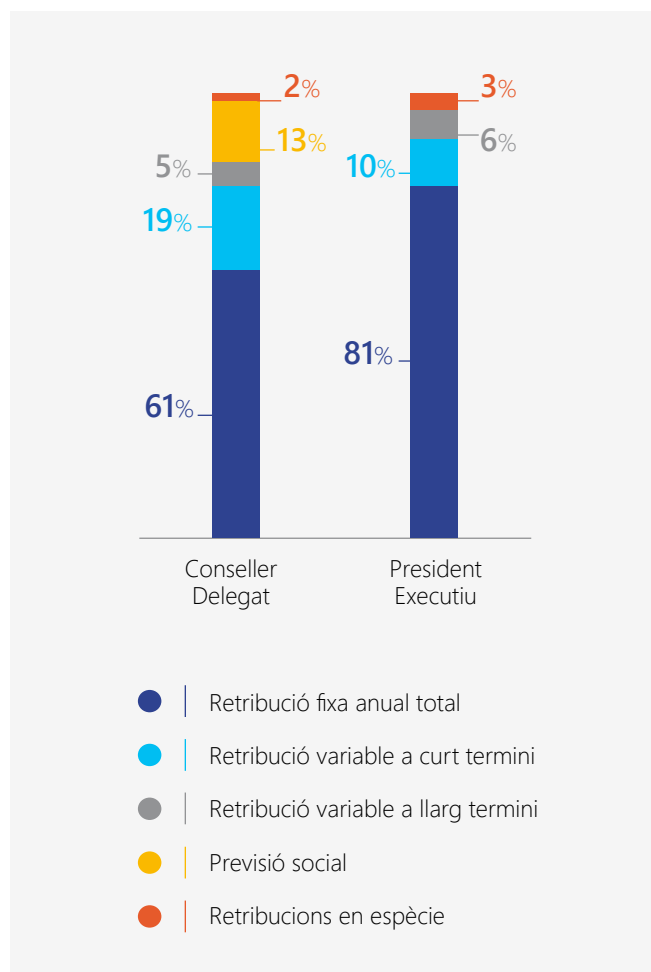
^(*) La remuneració distribuïda el 2021 té en compte la part de la retribució addicional del president no executiu meritada fins a la data del cessament en les seves funcions.

Tots els consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius, per cobrir les responsabilitats en què puguin incórrer en l'exercici de les seves funcions. La política de remuneració no preveu l'establiment de sistemes d'estalvi a llarg termini per als consellers no executius.



Retribució dels consellers amb funcions executives

Com a resum, tot seguit es presenta el mix retributiu corresponent a la retribució meritada dels Consellers Executius de CaixaBank el 2021:



Components fixos de la remuneració

La remuneració fixa dels Consellers Executius es basa principalment en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, combinada amb un enfocament de mercat en funció d'enquestes salarials i estudis específics ad hoc. Les enquestes salarials i estudis específics ad hoc en què participa CaixaBank estan fets per empreses especialitzades de primer nivell, i la mostra comparable és la del sector financer del mercat on opera CaixaBank i la de les empreses de l'IBEX 35 comparables.

Peer Group de referència per a la retribució dels Consellers Executius

Santander	BBVA	Banc Sabadell	Bankinter	ABN Amro	Commerzbank
Crédit Agricole	Deutsche Bank	Erste Group	KBC Groep	Lloyds Banking Group	Natixis
Raiffeisen	Natwest	Swedbank			

A més, CaixaBank té en compte una mostra multisectorial obtinguda a través de la informació pública disponible sobre els consellers executius d'un nombre representatiu d'empreses que, per dades de dimensió (capitalització borsària, actius, facturació i nombre d'empleats), són comparables a CaixaBank.

Com a regla general, la remuneració fixa dels Consellers Executius engloba la remuneració que puguin percebre per l'acompliment de càrrecs d'administració en societats del Grup o en altres entitats en interès d'aquesta, de manera que aquesta remuneració es descompta de l'import líquid que reben en concepte de remuneració fixa.

Així mateix, com a component fix de la remuneració, els Consellers Executius poden tenir pactats en els seus contractes respectius aportacions prefixades a sistemes de previsió i d'estalvi, que s'exposen a l'apartat corresponent, sens perjudici del compliment de la normativa aplicable en matèria de beneficis discrecionals de pensions.



Tot seguit es presenten les remuneracions meritades pels Consellers Executius vinculades a components fixos:

Remuneració vinculada a components fixos de consellers executius

(milers d'euros)	Càrrec	Sou	Remuneració per pertinença al Consell	Remuneració per pertinença a Comissions del Consell	Remuneració per càrrecs en societats del Grup	Remuneració per pertinença a consells fora del Grup	Remuneració fixa anual total
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	1.917	90	50	204		2.261
José Ignacio Goirigolzarri ¹	President executiu	1.122	69	45		11	1.247
Total per concepte 2021		3.039	159	95	204	11	3.508
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	1.561	90	50	560		2.261
Total per concepte 2020		1.561	90	50	560		2.261

¹ Les quanties meritades del President Executiu s'han calculat per la part proporcional al temps que va ocupar el càrrec durant l'exercici 2021 (del 30 de març del 2021 al 31 de desembre del 2021). La remuneració fixa anual total pactada per a l'exercici complet 2021 era d'1.650.000 euros.

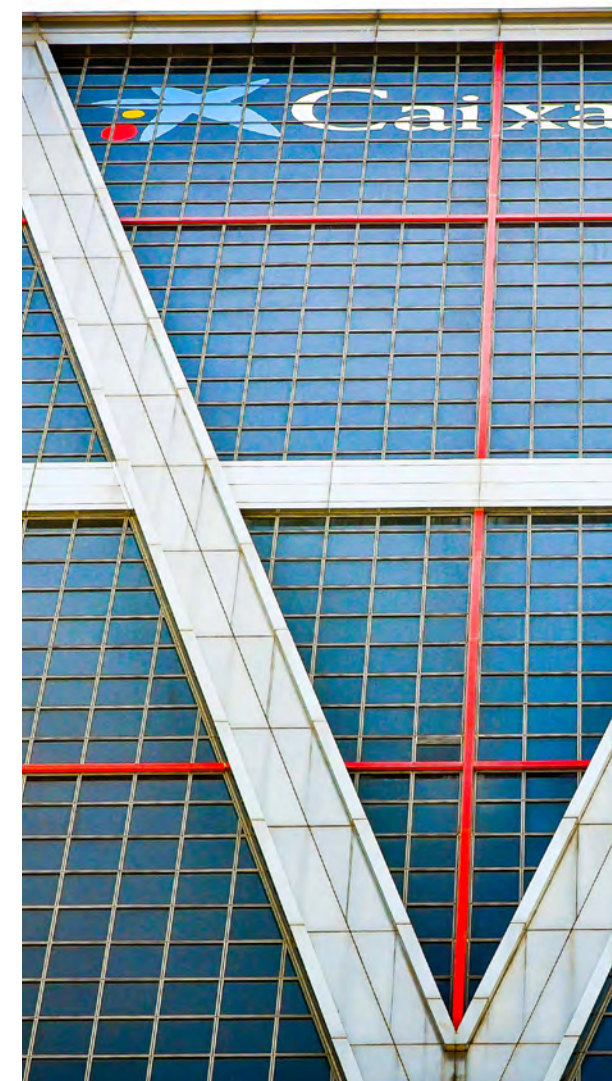
La remuneració fixa anual total del Conseller Delegat es va mantenir per a l'any 2021 en vist el 2020.

Així mateix, els consellers executius poden ser remunerats en espècie en forma de cobertura d'assistència sanitària per a ells i els seus familiars propers, ús d'automòbil o habitatge, o avantatges similars usuals en el sector, adequats al seu estatus professional i seguint els estàndards que s'estableixin per al segment professional a què pertanyen. Tot seguit es presenten les remuneracions en espècie meritades pels Consellers Executius:

Remuneració en espècie dels Consellers Executius

(milers d'euros)	Càrrec	Assistència mèdica pròpia i familiars ²	Ús d'automòbil i habitatge	Altres	Total
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	5		2	7
José Ignacio Goirigolzarri	President executiu	2			2
Total per concepte 2021		7		2	9
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	6			6
Total per concepte 2020		6			6

² Assegurança d'assistència mèdica per al Conseller Executiu, el seu cònjuge i fills menors de 25 anys.



Components variables a la retribució

A continuació es detallen els diferents components variables de la remuneració per als consellers executius:

A. Components variables a curt termini dels sistemes retributius

Els Consellers Executius tenien reconeguda en l'exercici 2021 una remuneració variable anual en forma de bonus, determinat sobre una remuneració target establerta pel Consell a proposta de la Comissió de Retribucions, amb un grau de consecució ajustat al risc (ex ante i ex post) i al mesurament del rendiment, determinada de conformitat amb criteris quantitius (financers) i qualitius degudament especificats i documentats.

Per a l'exercici 2021, el Conseller Delegat ha tingut assignada una remuneració variable anual objectiu equivalent al 31% de la seva remuneració fixa anual total, en cas de compliment del 100% dels objectius preestablerts a l'inici de l'any pel Consell, que pot assolir fins a un màxim del 38% de la remuneració fixa anual total.

D'altra banda, el President Executiu ha tingut assignada una remuneració variable anual objectiu equivalent al 12% de la seva remuneració fixa anual total, en cas de compliment del 100% dels objectius preestablerts a l'inici de l'any per la Comissió de Retribucions, que pot assolir fins a un màxim del 15% de la remuneració fixa anual total.

La remuneració variable en forma de bonus per al Conseller Delegat i per al President Executiu, establerta per al 2021, es basa en el compliment d'una combinació de reptes corporatius, que ponderen un 50% de la seva remuneració variable anual total, així com en el compliment de reptes individuals, que ponderen un 50% de la seva remuneració variable anual total, de conformitat amb el detall següent:

Reptes corporatius de la remuneració variable en forma de bonus dels Consellers Executius el 2021

Els reptes corporatius, amb una ponderació del 50%, són fixats anualment pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, amb un grau de consecució en el rang de [80% - 120%], la determinació dels quals es basa en els conceptes següents, alineats amb els objectius estratègics:

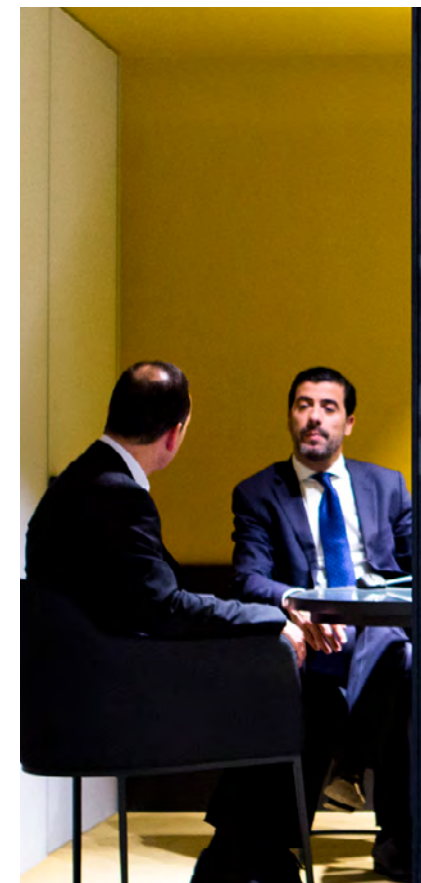
Mètrica	Ponderació	Rang de performance	Objectiu	Resultat	Grau de compliment del repte (%)	Reconeixement del repte (%)
ROTE	10%	80% - 120%	6,2	7,6	120	120
Ràtio d'eficiència core	10%	80% - 120%	56,6	56	110,5	110,5
Variació d'actius problemàtics	10%	80% - 120%	10.953	6.813	120	120
Risk Appetite Framework (RAF)	10%	80% - 120%	Sis ambres	Cinc ambres	110	110
Qualitat	5%	80% - 120%	84,3	86,3	120	120
Conducta i compliment	5%	80% - 120%	97	98,06	107,1	107,1
					114,8	114,8

Tot seguit es defineixen en detall les mètriques establertes i els objectius que es persegueixen amb cadascuna:

ROTE (10%)

Definició: Mesura l'índex de rendibilitat sobre el patrimoni tangible i es calcula com el quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'Additional Tier 1 i deduint-ne els aspectes extraordinaris associats a la fusió) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos, deduint-ne els actius intangibles o fons de comerç. El grau de compliment del ROTE durant el 2021 s'ha calculat de conformitat amb el detall següent: 2.115 (resultat net de cupó AT1) / 27.879 (fons propis i ajustos de valoració mitjans deduits els intangibles).

L'objectiu del repte era 6,2 i s'ha assolit un resultat de 7,6, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2021 és del màxim del 120%.



Ràtio d'eficiència core (REC) (10%)

Definició: És el pes que suposen les despeses recurrents en relació amb els ingressos de l'activitat core de l'entitat. Es calcula com la relació percentual de les despeses recurrents del Grup entre els ingressos core (definitos com la suma de marge d'interessos, comissions i els ingressos vinculats a les assegurances).

El grau de compliment de la Ràtio d'Eficiència Core el 2021 s'ha calculat de conformitat amb el detall següent: 5.930 (despeses recurrents) / 10.597 (ingressos core).

L'objectiu del repte era 56,6 i s'ha assolit un resultat de 56,0, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2021 és del 110,5%.

Variació d'actius problemàtics (10%)

Definició: És la variació, en termes absoluts, dels actius problemàtics del Grup (definitos com a saldos dubtosos, adjudicats i drets de rematada), aïllant l'efecte de la integració de Bankia, l'aportació de la qual ja està considerada dins la variació target.

El grau de compliment de la mètrica durant el 2021 s'ha calculat de conformitat amb el detall següent: l'objectiu del repte era una variació de 10.953 i s'ha assolit un resultat de 6.813, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2021 és del màxim del 120%.

Risk Appetite Framework (RAF): (10%)

Definició: Per al càlcul de la consecució de l'objectiu lligat a la mètrica RAF s'utilitza un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc de l'Entitat. Aquest quadre de comandament està compost per mètriques quantitatives, que mesuren els diferents tipus de risc, i el Consell d'Administració estableix unes zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incompliment (vermell) i determina l'escala de consecució, que estableix uns percentatges de penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació real del final de l'exercici i la prevista inicialment per al mateix exercici en el pressupost.

El grau de compliment de la mètrica durant el 2021 s'ha calculat de conformitat amb el detall següent: 2 agrupacions de mètriques en nivell de tolerància ambre, segons pressupost, 1 mètrica en nivell de tolerància vermell (equival a tres ambres), segons pressupost, i una mètrica millora de nivell de tolerància ambre a verd.

L'objectiu del repte era 6 ambres i s'ha assolit un resultat de 5 ambres, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2021 és del 110%.

Qualitat (5%)

Definició: Índex de referència intern de Qualitat, calculat com una mitjana mòbil dels últims 12 mesos, compost pels índexs d'experiència de cadascun dels negocis (Particulars, Premier, BusinessBank, Negocis, Privada, Empreses, Institucions i Corporativa) ponderat per la seva aportació al marge ordinari de CaixaBank.

L'objectiu del repte era 84,3 i s'ha assolit un resultat de 86,3, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2021 és del màxim del 120%.

Conducta i compliment (5%)

Definició: Índex que agrega mètriques de monitoratge de processos vinculats a la Prevenció del Blanqueig de Capitals, MiFID i Comercialització correcta de productes i serveis.

L'objectiu del repte era 97 i s'ha assolit un resultat de 98,06, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2021 és del 107,1%.

Partint dels resultats anteriors, el Consell d'Administració, prèvia proposta de la Comissió de Retribucions, ha aprovat el reconeixement d'un 114,8% de la part de la remuneració variable en forma de bonus objectiu vinculat als reptes corporatius (50%).



Reptes individuals de la remuneració variable en forma de bonus dels Consellers Executius el 2021

Els reptes individuals, amb una ponderació del 50% i un grau de consecució en el rang de (60% - 120%), que es distribueix globalment entre reptes vinculats a l'estratègia de CaixaBank. El 2021, aquests reptes s'han focalitzat fonamentalment en les mètriques següents:

Conseller delegat

Per al Conseller Delegat, els reptes individuals de l'any 2021 s'han centrat en la integració organitzativa, operativa i tecnològica de Bankia a CaixaBank, la negociació i execució de la reestructuració de personal i el nou acord laboral, la reducció de costos i consecució de sinergies derivades de la fusió, la renegociació dels diferents acords estratègics de distribució i l'impuls de la sostenibilitat, desenvolupant la funció dins el Comitè de Direcció i promovent la realització d'un pla director de sostenibilitat per a tot el Grup CaixaBank.

President executiu

Pel període des del seu nomenament, del 30 de març del 2021 al 31 de desembre del 2021:

El 2021, els reptes individuals del president s'han focalitzat fonamentalment en aspectes relacionats amb la integració de CaixaBank i Bankia, així com en el reforç del Govern Corporatiu des de la seva funció com a president del Consell d'Administració, assegurant una excel·lent coordinació entre el Consell mateix, les seves comissions i la Secretaria del Consell. Per al mesurament d'aquests reptes s'ha tingut en compte la valoració del Consell a través d'un procés d'avaluació de tots els Consellers. A més, el president incorporava també dins els seus reptes individuals l'objectiu d'assegurar el bon funcionament de la funció d'Auditoria Interna, aconseguint una adaptació ràpida i adequada de la funció després del procés d'integració i millorant la valoració i aportació de valor als principals stakeholders.

La Comissió de Retribucions ha considerat un grau de compliment per al Conseller Delegat i President Executiu que, valorats individualment, ha coincidit en el 118% en tots dos casos.

La determinació final de la consecució de la remuneració variable en forma de bonus meritada ha de ser aprovada pel Consell a proposta de la Comissió de Retribucions.

Després de l'avaluació del conjunt total dels objectius anteriors, el Consell d'Administració ha considerat el següent:

>> % DE COMPLIMENT DE REPTES A L'EFECTE DE LA CONCESSIÓ DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE EN FORMA DE BONUS

CONSELLER DELEGAT

Remuneració variable en forma de bonus objectiu 2021 (I) (milers d'euros)	% compliment reptes corporatius (II)	% compliment reptes individuals (III)	Remuneració variable en forma de bonus 2021 (IV=I*II*50% + I*III*50%) (milers d'euros)
709	114,8%	118%	825

La remuneració variable en forma de bonus meritada pel Conseller Delegat durant l'exercici 2021 puja a un import de 825.079 euros, que es correspon amb un 36,5% de la seva remuneració fixa anual total.

PRESIDENT EXECUTIU

Remuneració variable en forma de bonus objectiu 2021 (I) (milers d'euros)	% compliment reptes corporatius (II)	% compliment reptes individuals (III)	Remuneració variable en forma de bonus 2021 (IV=I*II*50% + I*III*50%) (milers d'euros)
200	114,8%	118%	233

La remuneració variable en forma de bonus meritada pel President Executiu durant l'exercici 2021 puja a un import de 232.810 euros, que es correspon amb un 14% de la seva Remuneració Fixa Anual Total.



Ajornament i pagament en instruments

Un cop determinat l'import de la remuneració variable, se n'abona un 40% durant el primer trimestre de l'exercici següent a la meritació, del qual el 50% és en metàl·lic i la resta en instruments, un cop satisfets els impostos (retencions o ingressos a compte) aplicables.

Sempre que no concorrin els supòsits de reducció de remuneració previstos, el 60% del pagament diferit s'ha d'abonar en 5 parts segons un calendari establert, respectivament, 12, 24, 36, 48 i 60 mesos després del pagament inicial, i cadascun d'aquests pagaments és el 50% en metàl·lic i la resta en instruments, un cop satisfets els impostos (retencions o ingressos a compte) aplicables.

Requisit de permanència

La percepció de la remuneració variable en forma de bonus per part del Conseller Executiu està subjecta al manteniment de la seva relació de servei a 31 de desembre de l'any en què s'hagi de meritatar aquesta remuneració variable.

GONZALO GORTÁZAR – CONSELLER DELEGAT

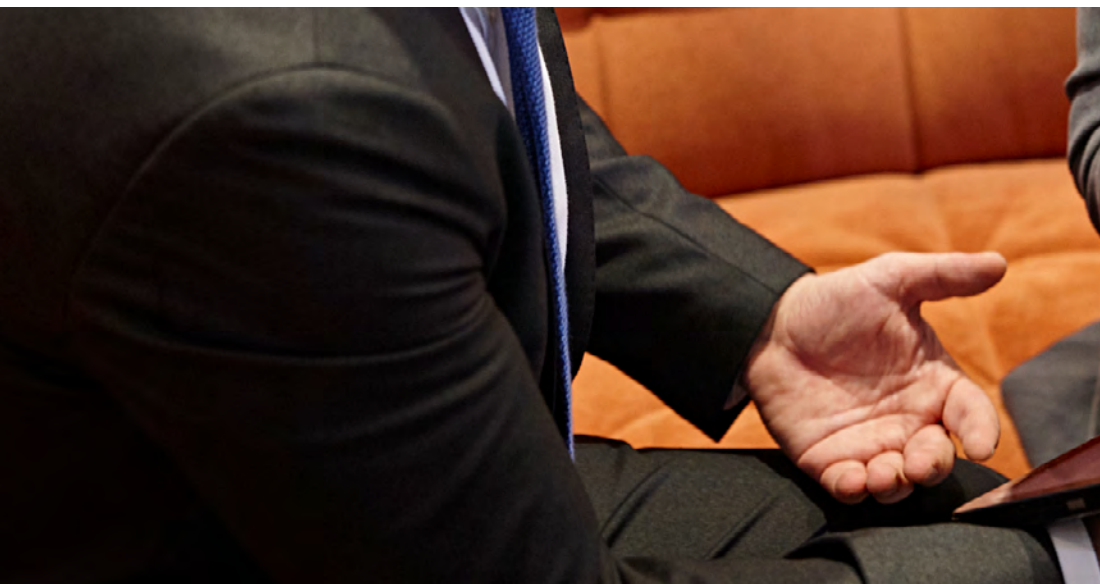
Remuneració meritada durant l'exercici 2021 vinculada a components variables en forma de bonus del Conseller Delegat

(milers d'euros)

Concepte de remuneració variable format bonus	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat	Nombre d'accions brutes equivalent	% acumulat liquidat sobre remuneració variable format bonus de cada exercici	Remuneració equivalent	Remuneració diferida latent
Abonament de la remuneració variable <i>upfront</i> del 2021	Accions	20%	60.467	40%	165	495
	Efectiu	20%			165	
Abonament de la remuneració variable diferida del 2019	Accions	6%	16.256	64%	46	275
	Efectiu	6%			46	
Abonament de la remuneració variable diferida del bonus 2018	Accions	6%	15.613	76%	47	188
	Efectiu	6%			47	
Abonament de la remuneració variable diferida del bonus 2017	Accions	6%	7.824	88%	31	62
	Efectiu	6%			31	

⁽¹⁾ El 2020, el Conseller Delegat va renunciar voluntàriament a la retribució variable anual en forma de bonus corresponent a aquest exercici, com a acte de responsabilitat per la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19.

Els rendiments de la remuneració variable diferida en format bonus per al conseller delegat abonada en l'any pugen a 100 euros.



JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI – PRESIDENT EXECUTIU

Remuneració meritada durant l'exercici 2021 vinculada a components variables en forma de bonus del President Executiu

(milers d'euros)

Concepte de remuneració variable format bonus	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat	Nombre d'accions brutes equivalent	% acumulat liquidat sobre Remuneració variable format bonus de cada exercici	Remuneració equivalent	Remuneració diferida latent
Abonament de la remuneració variable <i>upfront</i> del 2021	Accions	20%	17.061	40%	47	140
	Efectiu	20%			47	

A més, el President Executiu té pendents d'abonament determinats imports diferits com a conseqüència de la seva prestació de serveis a Bankia.

(milers d'euros)

Concepte de remuneració variable format bonus	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat	Nombre d'accions brutes equivalent	% acumulat liquidat sobre remuneració variable format bonus de cada exercici	Remuneració equivalent	Remuneració diferida latent
RVA 2018	Accions	25%	13.482	50%	57	114
	Efectiu	25%			57	
RVA 2017	Accions	12,5%	5.350	75%	31	62
	Efectiu	12,5%			31	
RVA 2016	Accions	12,5%	6.726	100%	31	0
	Efectiu	12,5%			31	

B. Components variables a llarg termini dels sistemes retributius

Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021

El 5 d'abril del 2019, la Junta General va aprovar la implantació d'un Pla d'Incentius Anuals Condicionats (d'ara endavant, **PIAC**) vinculats al Pla Estratègic 2019-2021, que permet percebre, després d'un cert període, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es compleixin els objectius estratègics i determinats requisits.

El PIAC consisteix en l'assignació, els anys 2019, 2020 i 2021, d'unitats a cada beneficiari (d'ara endavant, **Unitats**), que serveixen de base per fixar les accions de CaixaBank que es lliuraran a cada beneficiari. L'assignació de les Unitats no comporta l'atribució de drets econòmics i polítics vinculats a la condició d'accionista, la qual s'adquirirà, si escau, amb l'entrega d'accions de la Societat. Els drets que confereix la seva assignació són intransmissibles, excepte en els supòsits especials que es prevegin, si escau, en el Reglament del PIAC.

Pel que fa al segon cicle del Pla, com a mesura de responsabilitat per part de la Direcció de CaixaBank davant la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, el Consell d'Administració va aprovar en la seva sessió del 16 d'abril de 2020 la no assignació d'accions als Beneficiaris del segon cicle del Pla.

Tot seguit es descriu la informació detallada del PIAC vigent durant l'exercici 2021.

Beneficiaris

Seràn beneficiaris del PIAC els Consellers Executius, els membres del Comitè de Direcció i la resta de l'equip directiu i empleats clau del Grup convidats expressament a participar-hi pel Consell. Malgrat que el nombre màxim de beneficiaris autoritzats inicialment per la Junta General del 2019 pujava a 90 persones, a la Junta General d'Accionistes del 14 de maig del 2021 s'aprova un increment del nombre de Beneficiaris estimat, que passen a 130 persones. Aquest increment es produeix com a conseqüència de la Fusió, amb l'objectiu d'actualitzar el col·lectiu de Beneficiaris a la nova estructura organitzativa de CaixaBank.



Durada, períodes de mesurament d'objectius i dates de liquidació del PIAC

El PIAC consta de tres cicles, de tres anys de durada cadascun, amb tres assignacions d'Unitats. Cadascuna de les assignacions tenia lloc els anys 2019 (període 2019-2021), 2020 (període 2020-2022) i 2021 (període 2021-2023).

Cada cicle té dos períodes de mesurament d'objectius:

- El primer període de mesurament (d'ara endavant, **Primer Període de Mesurament**) es correspondrà amb el primer any de cadascun dels cicles, en què s'hauran de complir determinats objectius lligats a les mètriques que es descriuen més endavant. En funció del grau de compliment dels objectius del Primer Període de Mesurament, i partint de les Unitats assignades a l'inici de cada cicle, es concedirà als beneficiaris durant el segon any de cada cicle (d'ara endavant, **Data de Concessió**) un incentiu provisional (d'ara endavant, **Incentiu Provisional**) equivalent a un nombre d'accions (d'ara endavant, **Concessió de l'Incentiu Provisional**). Aquesta no implica el lliurament en aquest moment d'accions.
- El segon període de mesurament (d'ara endavant, **Segon Període de Mesurament**) es correspondrà amb els 3 anys de durada de cadascun dels cicles, en què s'hauran de complir igualment els objectius lligats a les mètriques descrites. El nombre final d'accions que es lliurarà (d'ara endavant, **Incentiu Final**) es determinarà després de la finalització de cadascun dels cicles i estarà subjecte al fet que es compleixin els objectius del Segon Període de Mesurament de cadascun dels cicles (d'ara endavant, **Determinació de l'Incentiu Final**), i en cap cas podrà superar les accions de l'Incentiu Provisional.

Per als Consellers Executius i membres del Comitè de Direcció, les accions corresponents a l'Incentiu Final de cada cicle es lliuren per terços el tercer, quart i cinquè aniversaris de la Data de Concessió (d'ara endavant, **Dates de Liquidació**). Per a la resta de beneficiaris que no formen part del Col·lectiu Identificat el 2021, les accions es lliuren en la seva totalitat en una única Data de Liquidació, en el tercer aniversari de la Data de Concessió. Per als beneficiaris que formen part del Col·lectiu Identificat 2021, les accions es lliuraran per meitats el tercer i quart aniversaris de la Data de Concessió.

La data formal d'inici del PIAC va ser el 5 d'abril del 2019 (d'ara endavant, **Data d'Inici**), excepte per a aquells beneficiaris incorporats amb posterioritat. El PIAC finalitzarà en l'última Data de Liquidació de les accions corresponents al Tercer Cicle, és a dir, el 2027 per als Consellers Executius i els membres del Comitè de Direcció, i el 2025 per a la resta de beneficiaris (d'ara endavant, **Data de Finalització**).

Valor de les accions que s'agafarà com a referència

El valor de les accions que servirà de referència per a l'assignació de les Unitats es correspondrà amb el preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció de CaixaBank de les sessions borsàries de gener de cada any d'inici de cicle (és a dir, 01/2019, 01/2020 i 01/2021).

El valor de les accions corresponents a l'Incentiu Final que, si escau, es lliurin, es correspondrà amb el preu de cotització de tancament de l'acció de CaixaBank en cada Data de Liquidació de cadascun dels cicles.

Nombre d'Unitats que s'assignaran

Les Unitats que s'assignaran a cada beneficiari en cada cicle les determina el Consell, amb la fórmula següent:

$$NU = IT / PMA$$

- **NU** = Nombre d'unitats que s'assignaran a cada beneficiari, arrodonit per defecte a l'enter superior més pròxim.
- **IT** = Import «objectiu» de referència del beneficiari en funció de la seva posició.
- **PMA** = Preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció de les sessions borsàries de gener de cada any d'inici dels cicles.



Nombre d'accions corresponents a la concessió de l'Incentiu Provisional i Final

Les accions corresponents a la Concessió de l'Incentiu Provisional es determinen amb la fórmula següent:

$$NAC = NU \times GCI$$

- **NAC** = Nombre d'accions de la Concessió de l'Incentiu Provisional, arrodonides per defecte al sencer superior.
- **NU** = Nombre d'Unitats assignades al beneficiari a l'inici de cada cicle.
- **GCI** = Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional, en funció del grau de compliment d'objectius lligats a les mètriques del PIAC durant el primer any de cada cicle (vegeu l'apartat «mètriques»).

Les accions corresponents a l'Incentiu Final es determinen amb la fórmula següent:

$$NA = NAC \times Aj. \text{ Ex post}$$

- **NA** = Nombre d'accions corresponent a l'Incentiu Final que es lliurarà, arrodonit a l'enter superior més pròxim.
- **Aj. Ex-post** = Ajust ex-post sobre l'Incentiu Provisional de cada cicle, en funció del compliment de l'objectiu de cada cicle.

Nombre màxim d'accions a lliurar

Per al primer cicle del Pla, el nombre màxim total d'accions que es lliuraran als Beneficiaris del Pla els anys 2023, 2024 i 2025, en el supòsit de consecució màxima en què se superi, en tots els casos, el compliment de tots els objectius corresponents al primer cicle del Pla per sobre del pressupostat, puja a un total d'1.242.768 accions, de les quals 73.104 accions corresponen, com a màxim, al Conseller Delegat.

D'acord amb el que s'ha esmentat, per al segon cicle del Pla, com a mesura de responsabilitat per part de la Direcció de CaixaBank davant la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, el Consell d'Administració va aprovar en la seva sessió del 16 d'abril del 2020 la no assignació d'accions als Beneficiaris del segon cicle del Pla.

Per al tercer cicle del Pla, el nombre màxim total d'accions que, si escau, podran rebre els Beneficiaris del Pla els anys 2025, 2026 i 2027, en el supòsit de consecució màxima en què se superi, en tots els casos, el compliment de tots els objectius corresponents per sobre del pressupostat, puja a un total de 4.094.956 accions, de les quals 176.309 accions correspondran, com a màxim, al Conseller Delegat i 105.786 accions correspondran, com a màxim, al president.



Mètriques

a. Determinació del Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional

El Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional (GCI) dependrà del grau de compliment dels objectius durant el Primer Període de Mesurament de cada cicle, lligats a les mètriques següents:

Concepte objectivable	Ponderació en grau de consecució de l'incentiu (GCI)	Grau de consecució mínim	Grau de consecució màxim
REC (ràtio d'eficiència core)	40%	80%	120%
ROTE (Return on Tangible Equity)	40%	80%	120%
IEX (índex d'Experiència Client)	20%	80%	120%

REC (Ràtio d'Eficiència Core)

Escala d'èxit	
REC	Coefficient
≤ 55,5%	1,2
56,60%	1
57,80%	0,8
> 57,8%	0

ROTE (Return on Tangible Equity)

Escala d'èxit	
ROTE	Coefficient
≥ 7,1%	1,2
6,20%	1
5,30%	0,8
< 5,3%	0

IEX (índex d'Experiència Client)

Escala d'èxit	
ROTE	Coefficient
≥ 84,5	1,2
84,3	1
84,1	0,8
< 84,1	0

El Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional es determina en funció de la fórmula següent:

$$GCI = CREC \times 40\% + CROTE \times 40\% + CIEIX \times 20\%$$

- **GCI** = Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional expressat com un percentatge arrodonit al primer decimal.
- **CREC** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu REC.
- **CROTE** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu ROTE.
- **CIEIX** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu IEX.

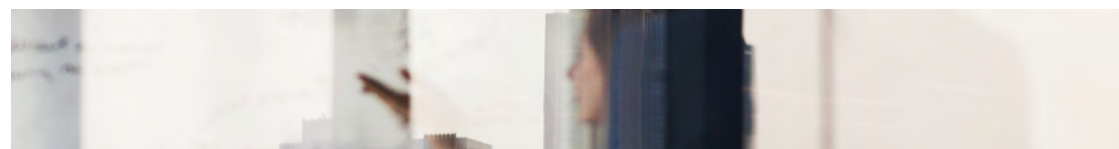
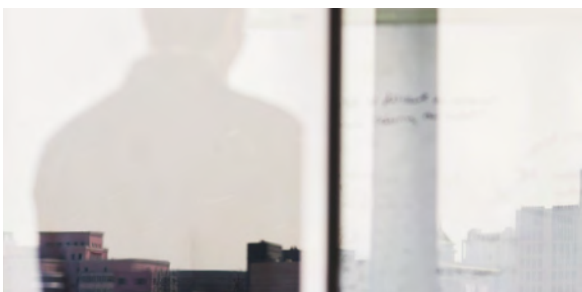
Serà condició per a la Concessió de l'Incentiu Provisional en cada cicle, que la mètrica ROTE superi, al final del Primer Període de Mesurament de cada cicle, un valor mínim, establert pel Consell.

Coefficient multiplicador

Únicament per determinar les accions corresponents a la Concessió de l'Incentiu Provisional en la Data de Concessió del tercer cicle, s'inclourà un multiplicador, que podrà arribar fins a 1,6, s'aplicarà sobre el GCI i dependrà de l'evolució de l'indicador TSR de CaixaBank per comparació amb els 17 bancs comparables durant el primer cicle. No obstant això, en cas que, al final del primer cicle, CaixaBank ocupi una posició per sota de la mitjana en el rànquing, no serà aplicable cap coeficient multiplicador addicional sobre el GCI.

L'escala d'èxit d'aquest coeficient multiplicador és la següent:

Posició en el grup de comparació	Coefficient multiplicador
1a a 3a	1,6
4a a 6a	1,4
7a a 9a	1,2
10a a 18a	1



b. Càlcul de l'Incentiu Final

L'Ajust ex-post es calcularà en funció dels objectius que s'assoleixin en relació amb les mètriques següents al final de cada cicle. La seva aplicació podrà fer que les accions finals que es lliuraran siguin menors, però mai superiors, a les accions corresponents a l'Incentiu Provisional en cada Data de Concessió:

>> PARÀMETRES VINCULATS A L'AJUST EX POST PER DETERMINAR L'INCENTIU FINAL DEL PIAC

Concepte objectivable	Ponderació	Grau de consecució mínim	Grau de consecució màxim
RAF	60%	0%	100%
TSR (<i>Total Share Return</i>)	30%	0%	100%
IGR (Índex Global de Reputació del Grup CaixaBank)	10%	0%	100%

El seu càlcul està establert d'acord amb la fórmula següent:

$$\text{Aj. Ex-post} = \text{CTSR} \times 30\% + \text{CRAF} \times 60\% + \text{CIGR} \times 10\%$$

- **Aj. Ex-post** = Ajust ex-post que s'aplicarà a l'Incentiu Provisional concedit, expressat com un percentatge [màxim 100%].
- **CTSR** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu TSR.
- **CRAF** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu RAF.
- **CIGR** = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu IGR.

CTSR

L'evolució del TSR en cada cicle es mesurarà per comparació de CaixaBank amb 17 bancs de referència. S'establirà un coeficient entre 0 i 1 en funció de la posició que CaixaBank ocupi en el rànquing. El coeficient serà 0 quan CaixaBank es posicioni per sota de la mitjana.

Per evitar moviments atípics en la seva determinació, es tindran en compte com a valors de referència en la data d'inici i finalització del Segon Període de Mesurament de cada cicle, el preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció durant 31 dies naturals. Aquests 31 dies recolliran, a més del 31 de desembre, els 15 anteriors i els 15 posteriors a la data en qüestió. La mètrica TSR la calcularà, al tancament de cada cicle, un expert independent.

A més, si en la data de finalització de cadascun dels cicles el TSR es troba entre la posició 16 i 18 (totes dues incloses) del rànquing, l'Incentiu Final que hagi resultat de l'aplicació dels Ajustos Ex-post es reduirà en un 50%.

CRAF

Per al càlcul de la consecució de l'objectiu lligat al RAF s'utilitza un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc, compost per mètriques quantitatives que mesuren els diferents riscos catalogant-los en zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incompliment (vermell). El Consell determina l'escala de consecució, que estableix un % de penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació inicial i final del RAE.

CIGR

La consecució de l'IGR es calcularà partint de la seva variació en cadascun dels cicles. Per al primer cicle, es mesurarà l'evolució entre el valor calculat al tancament del 31/12/2018 i del 31/12/2021; per al segon cicle, es calcularà segons l'evolució entre el 31/12/2019 i el 31/12/2022; i per al tercer cicle, es mesurarà per l'evolució entre el 31/12/2020 i el 31/12/2023. Si la variació fos negativa, el grau de consecució seria 0%. En cas contrari seria del 100%.

L'indicador IGR inclou indicadors relacionats amb el risc reputacional, que mesura, entre d'altres, aspectes socials, mediambientals i de canvi climàtic, de manera que qualsevol impacte negatiu relacionat amb algun d'aquests temes suposaria un ajustament en el nombre total d'accions de l'Incentiu Final.

Requisits per a l'obtenció de les accions

A més del compliment dels objectius a què es vincula el PIAC en els termes i condicions desenvolupats en el seu Reglament, tot seguit es descriuen els requisits per a la recepció de les accions de cada cicle:

- El beneficiari ha de romandre en el Grup fins a la Data de Liquidació corresponent a cada cicle, excepte en circumstàncies especials com ara, entre d'altres, la defunció, la incapacitat permanent o la jubilació. En cas de baixa voluntària o acomiadament procedent, el beneficiari perdrà el dret a percebre les accions.
- Les accions es lliuraran només si resulta sostenible d'acord amb la situació de CaixaBank i si es justifica pels seus resultats. Si al tancament del Pla Estratègic 2019-2021 CaixaBank presenta resultats negatius, no reparteix dividendes o no supera les proves de resistència exigides per l'Autoritat Bancària Europea (d'ara endavant, **EBA**), les accions que correspondria lliurar no es lliurarien i els beneficiaris perdrien qualsevol dret a rebre-les.

Primer cycle PIAC – Càlcul de l'incentiu final

CONSELLER DELEGAT

>> PARÀMETRES VINCULATS AL CàLCUL DE L'INCENTIU FINAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

D'acord amb la informació publicada a l'Informe Anual de Remuneració de Consellers de CaixaBank de l'any 2019, l'Incentiu Provisional determinat en el Primer Cicle per al Conseller Delegat és el següent:

Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros)	PMA (II) (euros)	Unitats assignades (III = I/II) (ud)	Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%)	Accions concedides provisionalment (V = III*IV) (ud)
200	3,283	60.920	85%	51.782

L'Incentiu Provisional determinat un cop finalitzat el Primer Període de Mesurament del Primer Cicle del PIAC (2019) va quedar subjecte a un Segon Període de Mesurament, basat en un ajust ex post en funció del compliment d'objectius plurianuals durant un període de tres anys (2019-2021). Un cop finalitzat el Segon Període de Mesurament, es calcularà l'Incentiu Final.

Els objectius plurianuals tenen associades unes escales de consecució prèviament establertes, de manera que, si no s'assoleix el compliment efectiu dels líndars fixats per a cadascun d'ells, l'Incentiu Provisional es podria veure reduït, fins i tot fins en la seva totalitat, però mai incrementat.

El càlcul de l'Incentiu Final del Primer Cicle per al Conseller Delegat està relacionat amb els paràmetres següents:

Concepte objectivable	Ponderació	Objectiu per a no reducció	Coefficient Assolit	Reducció (%)
RAF (Risk Appetite Framework)	60%	7 ambres	5 ambres	0
TSR (Total Shareholder Return)	30%	10a	14a	100
IGR (Índex Global de Reputació)	10%	711	740	0

RAF:

El RAF de CaixaBank va assolir 5 ambres, per la qual cosa s'aplica una reducció del 0%.

TSR:

Pel que fa a l'indicador TSR, s'ha comprovat l'evolució d'aquest mateix indicador durant el període de tres anys comprès entre l'inici i la finalització del Segon Període de Mesurament amb un grup de comparació de 17 bancs de referència.

CaixaBank ha assolit la 14a posició.

L'escala de consecució per al coeficient multiplicador addicional aprovada pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, va ser la següent:

Posició en el grup de comparació	Coefficient multiplicador
1 a 9	1
10 a 18	0



En aquest sentit, s'ha comprovat que CaixaBank ha finalitzat en la posició 14a, per la qual cosa s'aplicarà una reducció de l'ajust per aquest factor del 100%:

Grup de Comparació TSR	Resultat TSR	Posició
BNP	72,30%	1
DEUTSCHE BANK	60,10%	2
CRÉDIT AGRICOLE	51,30%	3
ERSTE GROUP	50,30%	4
KBC GROEP	47,40%	5
ING	46,30%	6
INTESA SANPAOLO	43,00%	7
UNICREDIT	38,80%	8
BBVA	27,60%	9
RAIFFEISEN	24,30%	10
SOCIETE GENERALE	23,00%	11
COMMERZBANK	19,40%	12
BANKINTER	1,20%	13
CAIXABANK	-16,0%	14
SANTANDER	-17,7%	15
ABN ANRO	-28,0%	16
AIB GROUP	-35,2%	17
BANC SABADELL	-35,6%	18

IGR:

L'IGR de CaixaBank va assolir un valor de 740, per la qual cosa s'aplica una reducció del 0%.

>> INCENTIU FINAL DEL PRIMER CICLE DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

Accions concedides provisionalment (ud)	% Reducció sobre l'Incentiu Provisional	Accions concedides finalment (ud)
51.782	30%	36.248



Tercer cicle PIAC – Determinació de l'incentiu provisional

>> PARÀMETRES VINCULATS AL GRAU DE CONSECUCIÓ DE L'INCENTIU PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

Tal com ja s'ha explicat, en l'exercici 2021 comença el tercer i últim cicle del PIAC vinculat al Pla Estratègic 2019-2021.

El grau de consecució de l'Incentiu Provisional s'ha determinat en funció del grau de compliment dels objectius que s'indiquen tot seguit, lligats a les mètriques següents durant l'exercici 2021:

Concepte objectivable	Ponderació	Objectiu	Resultat	Grau del compliment de l'objectiu (%)	Grau de consecució de l'incentiu provisional (%)
REC (Ràtio d'Eficiència Core)	40%	56,6	56	110,5	44,2
ROTE (Return on Tangible Equity)	40%	6,2	7,6	120	48
IEX (índex d'Experiència Client)	20%	84,3	86,3	120	24
				116,2%	

Per determinar el grau de consecució de l'Incentiu Provisional de la remuneració variable corresponent a l'exercici 2021, la Comissió de Retribucions ha tingut en compte el grau de consecució dels objectius i les escales d'èxit associades a cada objectiu, amb els seus pendents corresponents (relació entre el grau de compliment de l'objectiu i el grau de consecució de l'incentiu provisional):

REC

El REC de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 110,5% durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 44,2%.

ROTE

El ROTE de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 120% durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 48%.

IEX

L'IEX de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 120% durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 24%.



Coefficient multiplicador

Per a la Concessió de l'Incentiu Provisional en la Data de Concessió del Tercer Cicle, s'hi incloïa un multiplicador, que podria arribar fins a 1,6 i que s'aplicava sobre el GCI, en funció de l'evolució de l'indicador TSR de CaixaBank en comparació amb els 17 bancs comparables durant el període 2019-2021.

L'escala de consecució per al coeficient multiplicador addicional aprovada pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, va ser la següent:

Posició en el grup de comparació	Coefficient multiplicador
1a a 3a	1,6
4a a 6a	1,4
7a a 10a	1,2
11a a 18a	1

En aquest sentit, s'ha comprovat que CaixaBank ha finalitzat en la posició 14a, per la qual cosa s'aplicarà un Coeficient multiplicador d'1.

>> % DE DETERMINACIÓ DEL GRAU DE CONSECUCIÓ DE L'INCENTIU PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

GONZALO GORTÁZAR - CONSELLER DELEGAT

Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros)	PMA (II) (euros)	Unitats assignades (III = I/II) (ud)	Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%)	Coefficient Multiplicador aplicat (V)	Accions concedides provisionalment (VI = (III*IV)*V) (ud)
200	2,178	91.828	116,2%	1	106.705

Pel que fa al Tercer Cicle del PIAC, no ha acabat el període de mesurament de l'ajust exposat, tal com es detalla anteriorment en aquest informe, i per tant encara no s'ha calculat l'Incentiu Final ni s'ha fet el lliurament d'accions.

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI - PRESIDENT EXECUTIU

Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros)	PMA (II) (euros)	Unitats assignades (III = I/II) (ud)	Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%)	Coefficient Multiplicador aplicat (V)	Accions concedides provisionalment (VI = (III*IV)*V) (ud)
120	2,178	55.097	116,2%	1	64.023

Pel que fa al Tercer Cicle del PIAC, no ha acabat el període de mesurament de l'ajust exposat, tal com es detalla anteriorment en aquest informe, i per tant encara no s'ha calculat l'incentiu final ni s'ha fet el lliurament d'accions.



Incentiu a Llarg Termini vinculat al Pla Estratègic 2015-2018

D'altra banda, la Junta General del 23 d'abril del 2015 va aprovar la implantació d'un Incentiu a Llarg Termini (d'ara endavant, ILP) a quatre anys (2015-2018) vinculat al compliment del Pla Estratègic llavors vigent i que permetia percebre, un cop transcorreguts els quatre anys, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es complissin una sèrie d'objectius estratègics i requisits previstos per al col·lectiu de beneficiaris, que incloïa, entre altres, els Consellers Executius que ho eren en aquell moment.

Durant l'exercici 2021 s'ha abonat el segon ajornament en accions al col·lectiu de beneficiaris d'aquest pla.

Tot seguit es detallen les remuneracions abonades durant l'exercici que estan diferides d'exercicis anteriors dels plans a llarg termini:

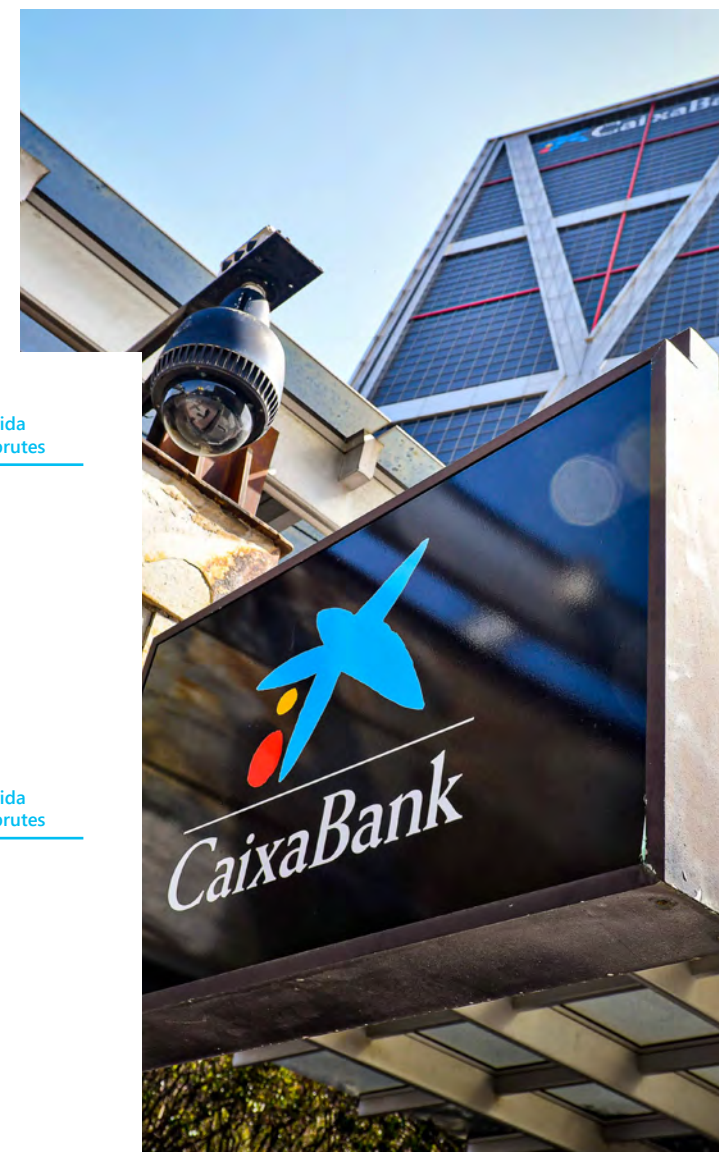
GONZALO GORTÁZAR - CONSELLER DELEGAT

Concepte de remuneració variable a llarg termini	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit	Nombre d'accions brutes	% acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici	Remuneració diferida latent en accions brutes
Abonament de la remuneració variable a llarg termini (ILP 2015-2018)	Accions	12%	13.553	76%	27.106

JORDI GUAL - PRESIDENT NO EXECUTIU

En relació amb les seves funcions directives anteriors, el president del Consell té reconeguts, fins a la data de 14/09/2016 (data en què va passar a ocupar el càrrec actual), uns ajornaments pendents d'entrega corresponents a la remuneració a llarg termini, que es detallen a continuació:

Concepte de remuneració variable a llarg termini	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit	Nombre d'accions brutes	% acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici	Remuneració diferida latent en accions brutes
Abonament de la remuneració variable a llarg termini (ILP 2015-2018)	Accions	17%	1.005	100%	0



TOMÁS MUNIESA - VICEPRESIDENT NO EXECUTIU

En relació amb les funcions directives anteriors del vicepresident no executiu del Consell, aquest té reconeguts fins a la data de 22/11/2018, data en què va passar a ocupar el càrrec actual, uns ajornaments pendents d'entrega corresponents a la remuneració variable a llarg termini, que es detallen a continuació:

Concepte de remuneració variable a llarg termini	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit	Nombre d'accions brutes	% acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici	Remuneració diferida latent en accions brutes
Abonament de la remuneració variable a llarg termini (ILP 2015-2018)	Accions	12%	8.247	76%	16.494

Requisits comuns aplicables a la remuneració variable

Política de retenció

Tots els instruments lliurats estan subjectes a un període de retenció d'un any des de la seva entrega, durant el qual no se'n podrà disposar. Durant aquest període, l'exercici dels drets atribuïts pels instruments correspon al conseller executiu com a titular d'aquests.

La titularitat dels instruments i del metàl·lic, el lliurament dels quals hagi estat diferit, és de CaixaBank.

Considerant el caràcter bilateral dels contractes i l'equitat en la meritació de les prestacions recíproques, el metàl·lic diferit merita interessos per al conseller executiu, calculats aplicant-hi el tipus d'interès corresponent al primer tram del compte d'havers d'empleat. Aquests interessos se satisfaran al final de cada data de pagament, i s'aplicaran sobre l'import en metàl·lic de la remuneració variable efectivament a percebre, net de qualsevol reducció que sigui procedent.

En compliment de les Directrius de l'Autoritat Bancària Europea sobre polítiques de remuneració adequades (d'ara endavant, **Directrius EBA**), en referència als rendiments dels instruments diferits meritats a partir d'1 de gener del 2017, la Societat no els pagarà ni durant el període d'ajornament ni després d'aquest.

Supòsits de reducció de la remuneració variable

Els Consellers Executius veuran reduït, totalment o parcialment, el dret a percebre els imports de remuneració variable, inclosos els imports diferits, en supòsits d'acompliment financer deficient de CaixaBank en el seu conjunt o d'una àrea concreta d'aquesta o de les exposicions generades. A aquest efecte, CaixaBank haurà de comparar l'avaluació de l'acompliment efectuada amb el com-

portament a posteriori de les variables que han contribuït a aconseguir els objectius. Els supòsits que donen lloc a una reducció de la remuneració variable són els següents:

- Les errades significatives en la gestió del risc comeses per CaixaBank o per una unitat de negoci o de control del risc, incloent-hi l'existència d'excepcions en l'informe d'auditoria externa o circumstàncies que minorin els paràmetres financers que hagin de servir de base per al càlcul de la remuneració variable.
- L'increment experimentat per CaixaBank o per una de les seves unitats de negoci de les seves necessitats de capital, no previstes en el moment de generació de les exposicions.
- Les sancions regulatòries o condemnes judicials per fets que puguin ser imputables a la unitat o al professional responsable d'aquells i al Conseller Executiu.
- L'incompliment de normatives o codis de conducta interns del Grup, incloent-hi:
 - a. Incompliments normatius que els siguin imputables, amb qualificació d'infracció greu o molt greu.
 - b. Incompliment de normatives internes, amb qualificació de greu o molt greu.
 - c. Incompliment de les exigències d'idoneïtat i correcció que li siguin exigibles.
 - d. Incompliments normatius que els siguin imputables i que, tant si comporten pèrdues com si no en comporten, puguin posar en risc la solvència d'una línia de negoci i, en general, participació o responsabilitat en conductes que hagin generat pèrdues importants.

⁴Directrius de l'Autoritat Bancària Europea (EBA) sobre polítiques de remuneració adequades (EBA/GL/2021/04).

- Les conductes irregulars, tenint especialment en compte els efectes negatius derivats de la comercialització de productes inadequats i les responsabilitats dels consellers executius en la presa d'aquestes decisions.
- Acomiadament disciplinari procedent o per una causa justa a instàncies de la Societat (en aquest supòsit la reducció serà total). S'entendrà per causa justa qualsevol incompliment greu i culpable dels deures de lleialtat, diligència i bona fe de conformitat amb els quals el Conseller Executiu ha de desenvolupar els seus càrrecs en el Grup, així com qualsevol altre incompliment greu i culpable de les obligacions assumides en virtut del seu contracte o de qualsevol altra relació orgànica o de serveis que es pugui establir amb el Grup.
- Quan el seu pagament o consolidació no resulti sostenible d'acord amb la situació financera de CaixaBank o no es justifiqui sobre la base dels resultats de CaixaBank, de la unitat de negoci i del Conseller.
- Qualsevol altra addicional que pugui estar expressament prevista en els contractes o en la normativa aplicable.
- La remuneració variable serà objecte de reducció si, durant l'avaluació del rendiment, està vigent una exigència o recomanació de l'autoritat competent de restringir la política de distribució de dividends, o en ús de les facultats atribuïdes.

Supòsits de recuperació de la remuneració variable

- En els casos en què les causes que donen lloc a les situacions anteriorment descrites s'hagin produït en un moment anterior al pagament ja efectuat de la remuneració variable, de manera que si s'hagués considerat aquesta situació, aquest pagament no s'hauria efectuat en tot o en part, el conseller executiu haurà de reintegrar la part indegudament percebuda, juntament amb els rendiments que, si s'escau, li hagin estat abonats.
- Es consideraran especialment greus els supòsits en què els consellers executius hagin contribuït significativament a l'obtenció de resultats financers deficients o negatius, així com els casos de frau o una altra conducta dolosa o de negligència greu que provoqui pèrdues significatives.

La Comissió de Retribucions és responsable de proposar al Consell l'aplicació de la reducció o la pèrdua del dret a percebre dels imports diferits, o de la seva recuperació total o parcial, en funció de les característiques i circumstàncies de cada cas. Els supòsits de reducció de la remuneració variable seran aplicables durant tot el període d'ajornament de la remuneració variable. Per part seva, els supòsits de recuperació de la retribució variable seran aplicables durant el termini d'un any a comptar del seu pagament, llevat que hi hagi hagut dol o negligència greu, cas en què s'estarà subjecte a la normativa aplicable en matèria de prescripció.

Extinció o suspensió de la relació professional

L'extinció o suspensió de la relació professional, així com els supòsits de baixa per invalidesa, pre-jubilació, jubilació o jubilació parcial, no donaran lloc a la interrupció del cicle de pagament de la remuneració variable; això, sens perjudici del que està en matèria de reducció i recuperació de la remuneració variable. En el supòsit de defunció, la Direcció de Recursos Humans, conjuntament amb la funció de Gestió de Riscos, ha de determinar i, si escau, proposar el procés de liquidació dels cicles de pagament pendents aplicant criteris compatibles amb els principis generals de la LOSS, la seva normativa en desenvolupament i la Política de Remuneració.

Situacions especials

En situacions especials no previstes, és a dir, operacions corporatives que afectin la titularitat dels instruments lliurats o diferits) s'han d'aplicar solucions específiques d'acord amb la LOSS i els principis de la Política de Remuneració, de manera que no dilueixin ni alterin de manera artificial el valor de les contraprestacions a què responen aquestes situacions.

Incompatibilitat amb estratègies de cobertura personal o mecanismes d'elusió

El Conseller Executiu es compromet a no utilitzar estratègies personals de cobertura o assegurances relacionades amb la remuneració que menyscabin els efectes d'alineació amb la gestió sana dels riscos que fomenten els seus sistemes de remuneració. Per part seva, CaixaBank no abonarà remuneració variable mitjançant instruments o mètodes que tinguin per objectiu o efectivament resultin en incompliment dels requisits de remuneració aplicables als Consellers Executius.

Aportacions a sistemes de previsió i altres cobertures

Els Consellers Executius poden tenir reconegut un sistema de previsió social complementari al règim comú dels empleats. Quan el seu contracte sigui de naturalesa mercantil, poden veure reconeguts sistemes de previsió amb efecte equivalent al de previsió social complementària.

Els compromisos assumits amb els Consellers Executius poden ser d'aportació definida per a les contingències de jubilació, invalidesa i mort i, addicionalment, es poden reconèixer cobertures de prestació definida per a les contingències d'invalidesa i mort. Aquests compromisos s'instrumenten a través d'un contracte d'assegurança.

Caràcter no discrecional

Excepte per les aportacions obligatòries en base variable, el règim prestacional o d'aportacions per al sistema de previsió social no té naturalesa de benefici discrecional; s'ha d'aplicar de manera objectiva en funció de l'accés a la condició de conseller executiu o en circumstàncies similars que

determinen una redefinició de les condicions de retribució, en forma d'una quantitat alçada o per referència a la retribució fixa, segons s'estableixi.

La fixació de la quantia de les aportacions o el grau de cobertura de les prestacions (i) han d'estar prefixats a l'inici de l'exercici i tenir un reflex adequat en els contractes, (ii) no es poden derivar de paràmetres variables, (iii) no poden ser conseqüència d'aportacions extraordinàries (en forma de gratificacions, premis o aportacions extraordinàries efectuades en els anys propers a la jubilació o cessament), ni (iv) han d'estar relacionats amb canvis substancials en les condicions de jubilació (inclosos els derivats de fusió o combinació de negocis).

Eliminació de duplicitats

L'import de les aportacions a sistemes de previsió social s'ha de veure minorat per l'import de qualsevol aportacions efectuades a instruments o pòlisses equivalents que es puguin establir a conseqüència de càrrecs ocupats en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank; de la mateixa manera s'ha de procedir en relació amb les prestacions, que s'han d'ajustar per evitar duplicitats en les cobertures.

Règim de consolidació de drets

En cas que el tinguin, el sistema de previsió social dels Consellers Executius reconeix la consolidació de drets econòmics en el supòsit que es produeixi el cessament o l'extinció de la relació professional abans de l'esdeveniment de les contingències cobertes, llevat que aquest cessament o extinció es produeixi per acomiadament disciplinari declarat procedent o per causa justa, segons el cas, o per altres causes específiques que recullin els contractes. No estan previstos abonaments en la data efectiva del cessament o extinció de la relació professional.

Aportacions obligatòries en base variable

El 15% de les aportacions pactades a plans de previsió social complementària tindrà la consideració d'import objectiu (i el 85% restant, la consideració de component fix). Aquest import es determina seguint els mateixos principis que els establerts per a la remuneració variable en forma de bonificació, només té en compte els paràmetres d'avaluació individuals i és objecte d'aportació a una pòlissa de beneficis discrecionals de pensió.

L'aportació tindrà la consideració de remuneració variable diferida i, en conseqüència, la pòlissa de beneficis discrecionals de pensió contindrà les clàusules per quedar subjecta explícitament als supòsits de reducció anteriorment descrits per a la remuneració variable. Així mateix, formarà part de la suma total de retribucions variables als efectes de límits.

Si el conseller executiu abandona la Societat a causa de jubilació o per qualsevol altra causa, els beneficis discrecionals de pensió estaran sotmesos a un període de retenció de cinc anys, a comptar

de la data en què el professional deixi de prestar serveis. Durant el període de retenció, la Societat aplicarà els mateixos requisits de clàusules de reducció i de recuperació de la remuneració ja satisfeta exposats anteriorment.

Tot seguit es detallen les remuneracions meritades de l'exercici 2021 corresponents a la remuneració a través de sistemes d'estalvi a llarg termini per als Consellers Executius:

>> REMUNERACIÓ A TRAVÉS DE SISTEMES D'ESTALVI A LLARG TERMINI DELS CONSELLERS EXECUTIUS

		Sistema d'estalvi a llarg termini (aportació definida)			
	Càrrec	Component fix (85%)	Component variable (15%)	Cobertura defunció, incapacitat permanent i gran invalidesa	Total
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	425	80	65	570
José Ignacio Goirigolzarri	President executiu			71	71
Total per concepte 2021					
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	425	86	58	569
Total per concepte 2020					

A continuació es presenten les aportacions en base variable efectuades al sistema de previsió social del conseller delegat durant l'exercici tancat:

Aportació al sistema de previsió social total de l'exercici 2021 (I) (milers d'euros)	Aportació en base variable (15%)	Resultat reptes individuals 2020 (II)	Aportacions al sistema de previsió social en base variable de l'exercici 2020 (III = I*15%*II) (milers d'euros)
500	75	107%	80

Retribucions als membres del Consell derivades de la representació de CaixaBank

D'acord amb les quantitats fixades actualment com a remuneració a les societats respectives, compreses dins la Remuneració Fixa Anual Total dels Consellers, els pagaments en concepte de remuneració per l'acompliment del càrrec de Conseller en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank son els següents:

>> REMUNERACIÓ PER CÀRRECS EN SOCIETATS DEL GRUP I EN ALTRES SOCIETATS EN INTERÈS DE CAIXABANK

(milers d'euros)	Càrrec	Societat participada	Total
Jordi Gual	Conseller	Erste Group Bank	18
Jordi Gual	Conseller	Telefónica	41
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	Conseller	CECA	11
Gonzalo Gortázar	President	VidaCaixa	144
Gonzalo Gortázar	Conseller	Banco BPI, S.A.	60
Tomás Muniesa	Vicepresident	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vicepresident	SegurCaixa Adeslas	11
Total per concepte 2021			720

Remuneracions als membres del Consell al marge de la condició de Conseller

Cristina Garmendia és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor, durant l'exercici 2021, puja a 15.000 euros i no es considera significativa.

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte és President no Executiu del Consell d'Administració del Banco BPI. La remuneració percebuda per la seva pertinença a aquest consell és de 750.000 euros.



Termes i condicions dels contractes generals i el corresponent al Conseller Delegat i al President Executiu

Condicions generals dels contractes

Naturalesa dels contractes: Estarà determinada pel nivell de les funcions de direcció desenvolupades més enllà de la mera condició de conseller, de conformitat, entre altres, amb la doctrina del Tribunal Suprem en relació amb la denominada «teoria del vincle».

Durada: Amb caràcter general els contractes tindran durada indefinida.

Descripció de funcions, dedicació, exclusivitat i incompatibilitats: Els contractes contindran una descripció clara de les funcions i responsabilitats que s'han d'assumir, així com la ubicació funcional i de dependència en l'estructura organitzativa i de govern de CaixaBank. Així mateix, establiran l'obligació de dedicació en exclusiva al Grup, sense perjudici d'altres activitats autoritzades en interès del Grup o d'altres d'ocasionals de docència o participació en conferències, administració del patrimoni personal o responsabilitats en empreses pròpies o familiars, sempre que no dificultin el compliment dels deures de diligència i lleialtat del seu càrrec d'administrador de CaixaBank ni suposin un conflicte amb la Societat.

S'aplicarà als consellers executius el règim d'incompatibilitats establert legalment.

En els contractes es podran pactar, a més, altres obligacions de permanència en el millor interès de CaixaBank.

Compliment de deures i obligació de confidencialitat: Els contractes contindran obligacions estrictes de compliment dels deures propis dels administradors i de confidencialitat en relació amb la informació a què els Consellers tinguin accés durant l'acompliment dels seus càrrecs.

Cobertura de responsabilitats civils i indemnització: Els Consellers Executius i els altres Consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup.

Així mateix, els contractes poden establir el compromís de CaixaBank de mantenir indemnes els Consellers Executius de les despeses, danys i perjudicis que els hagi causat qualsevol reclamació de tercers com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions, sense que hi hagi hagut culpa o negligència dels mateixos Consellers Executius.

Pactes de no-competència postcontractual: Els contractes establiran pactes de no-concurrencia postcontractual en l'àmbit de les activitats financeres, la durada dels quals no hauria de ser inferior a un any des de l'extinció del contracte. Excepte per raons justificades, la contraprestació al pacte de no-competència s'estableix com la suma dels components fixos de la remuneració que s'hagi percebut durant el període de durada d'aquest. L'import de la compensació es dividirà en quotes periòdiques futures, pagadores durant el període de durada del pacte de no-competència.

L'incompliment del pacte de no-competència postcontractual generarà el dret de CaixaBank a obtenir dels consellers executius una indemnització per un import proporcionat a la contraprestació satisfeta.

Clàusules de resolució anticipada: Els contractes establiran els supòsits en què els Consellers Executius poden procedir a la resolució del contracte amb dret a indemnització, que podran tenir en compte situacions d'incompliment per part de

CaixaBank, de cessament sense causa justificada o de canvi de control de la Societat.

De la mateixa manera, els contractes hauran de reconèixer la facultat de CaixaBank de resoldre el contracte en els casos d'incompliment dels consellers executius, sense compensació a favor d'aquests.



En qualsevol supòsit de resolució dels contractes, es reconeixerà el dret de CaixaBank a exigir la renúncia dels Consellers Executius a qualsevol càrrec o funció desenvolupat en societats en interès de CaixaBank.

Els contractes establiran un termini de preavís d'almenys tres mesos, així com compensacions adequades en cas d'incompliment, proporcionades a la remuneració fixa que s'ha de meritjar durant els terminis incomplets.

La quantia de les indemnitzacions per resolució dels contractes s'establirà en tot moment de manera que no superi els límits legalment establerts en matèria de ràtio màxima de remuneració variable, tenint en compte els criteris establerts per EBA. Els pagaments per resolució anticipada s'han de basar en els resultats obtinguts en el transcurs del temps i no recompensar mals resultats o conductes indigudes.

L'abonament de l'import dels pagaments per rescissió anticipada que s'hagi de considerar com a remuneració variable serà

objecte d'ajornament i pagament en la forma prevista per a la remuneració variable i quedarà subjecte als mateixos supòsits de reducció i recuperació descrits.

Pagaments per abandonament de contractes anteriors:

En els casos en què es pactin paquets de remuneració relatius a compensació per abandonament de contractes anteriors, aquests s'hauran d'adaptar als interessos de l'Entitat a llarg termini mitjançant l'aplicació dels límits i requisits establerts per la LOSS i les Directrius EBA, i disposicions de cicle de pagament anàlogues a les previstes en la Política de Remuneració per a la remuneració variable.

Altres condicions contractuals: Els contractes podran contenir clàusules contractuals habituals compatibles amb la LOSS, la LSC, la resta de normativa aplicable i la política de remuneració.



Condicions particulars dels contractes del Conseller Delegat i del President Executiu

Nomenament	Condicions particulars del contracte del Conseller Delegat	Condicions particulars del contracte del President Executiu
Naturalesa dels contractes	Contracte de naturalesa mercantil	
Durada	Contracte de durada indefinida	
Descripció de funcions, dedicació, exclusivitat i incompatibilitats	El contracte conté la descripció clara de les seves funcions i responsabilitats i l'obligació de dedicar-se en exclusiva a CaixaBank. No conté pactes de permanència i s'inclouen disposicions per a la seva integració amb la política de remuneració.	
Compliment de deures i obligació de confidencialitat	El contracte conté clàusules de compliment de deures, confidencialitat i cobertura de responsabilitats.	
Cobertura de responsabilitats civils i indemnització	Els Consellers Executius i els altres Consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup	
Pactes de no-competència postcontractual	<p>El contracte conté un pacte de no-competència postcontractual d'una durada d'un any des del seu acabament, que afecta qualsevol activitat directa o indirecta en el sector financer.</p> <p>La contraprestació pel pacte de no-competència es fixa en una anualitat dels components fixos de la seva retribució i es veurà reduït per qualsevol quantitat percebuda per les Societats del Grup o en què representi CaixaBank en concepte de compensació per obligacions de no-competència postcontractual. Aquesta compensació se satisfarà en dotze mensualitats iguals, la primera pagadora al final del mes natural en què s'extingeixi el contracte de serveis. L'incompliment del pacte de no competència postcontractual donarà lloc a l'abonament a CaixaBank per part del Conseller Executiu d'un import equivalent a una anualitat dels components fixos de la seva retribució.</p> <p>Els Consellers Executius tindran dret, sens perjudici de la compensació pel pacte de no competència, a percebre una indemnització d'una anualitat dels components fixos de la remuneració en cas de cessament i extinció del contracte de serveis per qualsevol de les causes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) extinció unilateral per part del Conseller Executiu per incompliment greu de la Societat de les obligacions incloses en el contracte de serveis; (ii) extinció unilateral per part de la Societat sense causa justa; (iii) cessament o no renovació del seu lloc com a membre del Consell i de les seves funcions de Conseller Executiu sense causa justa; o (iv) adquisició del control de la Societat per part d'una entitat diferent de la Fundació Bancària "la Caixa" o cessió o transmissió de tota o d'una part rellevant de la seva activitat o dels seus actius i passius a un tercer, o integració en altres grups empresarials que adquireixin el control de la Societat. <p>L'import de la indemnització prevista s'haurà de fer efectiu en els termes previstos en cada moment en la normativa vigent i en la política de remuneracions i es veurà reduït addicionalment per qualsevol quantitat percebuda de les societats descrites en el paràgraf anterior en qualsevol concepte d'indemnització.</p>	
Clàusules de resolució anticipada	<p>El dret a percebre la indemnització està condicionat a la renúncia simultània, per part del Conseller Executiu, a tots els càrrecs d'administrador o representant en altres societats del Grup en què hi hagi un interès per part de la Societat, o en qualsevol altra entitat aliena en representació de CaixaBank.</p> <p>Per part seva, la Societat podrà cessar el Conseller Executiu del seu càrrec i rescindir el Contracte de Serveis per justa causa en els supòsits següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) qualsevol incompliment greu i culpable dels deures de lleialtat, diligència i bona fe de conformitat amb els quals el Conseller Executiu ha de desenvolupar els seus càrrecs al Grup; (ii) la falta d'idoneïtat sobrevinguda per a l'exercici del càrrec per causa imputable al Conseller Executiu; o (iii) qualsevol altre incompliment greu i culpable de les obligacions assumides en virtut del contracte de serveis o de qualsevol altra relació orgànica o de serveis que es pugui establir entre el Conseller Executiu i les entitats respectives en què representi CaixaBank. <p>En cas que l'extinció del contracte de serveis es produeixi per justa causa o per renúncia voluntària del Conseller Executiu per causes diferents de les indicades, aquest no tindrà dret a percebre la indemnització descrita anteriorment.</p> <p>En cas de renúncia voluntària, s'haurà d'efectuar amb un preavís d'almenys tres mesos. En cas d'incompliment, el Conseller Executiu estarà obligat a satisfer a l'entitat l'import dels components fixos de la remuneració corresponent al temps que quedi per complir el termini corresponent.</p>	
Altres condicions contractuals	S'inclouen en el contracte disposicions per a la seva integració amb la política de remuneració.	S'inclouen en el contracte disposicions per a la seva integració amb la política de remuneració.

Política de Remuneracions dels Consellers per a l'exercici 2022

En la data de publicació d'aquest Informe, la Política de Remuneració vigent és la que va ser objecte de modificació per la Junta General d'Accionistes del 14 de maig del 2021 com a conseqüència de l'operació societària de fusió amb Bankia.

Sens perjudici de tot el que s'ha dit, està previst sotmetre a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes del 2022 una nova Política de Remuneració de Consellers, que, en cas que s'aprovi, substituirà íntegrament la política anterior, l'última modificació de la qual va ser aprovada per la Junta General d'Accionistes de 14 de maig del 2021.

Motius que justifiquen l'aprovació d'una nova política de remuneració

La proposta d'aprovació d'una nova Política de Remuneració està justificada, entre altres, pels motius següents:

- L'aprovació de la Llei 5/2021, de 12 d'abril, per la qual es modifica el text refós de la Llei de societats de capital, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i altres normes financeres, pel que fa al foment de la implicació a llarg termini dels accionistes en les societats cotitzades. En concret, de conformitat amb la disposició transitòria 1a d'aquesta Llei, les societats han de sotmetre a aprovació la Política de Remuneracions adaptada a aquestes modificacions en la primera junta general que se celebri dins els 6 mesos posteriors a la seva publicació al Butlletí Oficial de l'Estat.
- Les novetats normatives en matèria de remuneracions en entitats de crèdit que s'han produït durant el 2021 en el règim de remuneració de les entitats de crèdit, com a part de la transposició a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva (UE) 2019/878 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de maig de 2019.
- El canvi en el model d'incentivació variable mitjançant la unificació del sistema de remuneració variable anual i a llarg termini en un únic esquema de retribució.

Novetats principals introduïdes en la nova política de remuneració

Les novetats principals que està previst que s'introdueixin en la nova Política de Remuneració que s'elevi a la Junta General d'Accionistes es poden resumir en les següents:

- Actualització de l'aprovació de la Política de conformitat amb el nou marc normatiu després de la modificació de la Llei de societats de capital.
- Més transparència sobre la manera en què la Política impulsa comportaments que assegurin la generació i sostenibilitat de valor a llarg termini, i de quina forma té en compte la Política de Remuneracions dels empleats.
- Modificació del sistema d'incentivació variable, mitjançant la implantació d'un nou Esquema de Remuneració Variable amb Mètriques Plurianuals, vinculat a la consecució d'objectius anuals i plurianuals prèviament establerts i a una gestió prudent dels riscos.
- Ampliació del període de retenció de les accions lliurades als Consellers Executius a tres anys, per complir la Recomanació 62 del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades (d'ara endavant, CBG).
- Més regulació de les condicions retributives aplicables a possibles nous Consellers Executius.
- Fixació d'un percentatge d'actualització durant el període d'aplicació de la Política per a determinats conceptes retributius i una referència a l'efecte de concedir remuneració variable garantida.

- Establiment d'un termini de preavis d'almenys tres mesos per als contractes dels Consellers Executius.
- Introducció d'un apartat que habilita la possibilitat d'aplicar excepcions temporals a la Política, en els termes que exposa l'apartat 6 de l'article 529 novodécies de la LSC.



Retribució dels consellers en la seva condició com a tals

La xifra màxima de Remuneració del conjunt de Consellers, sense tenir en compte la remuneració per les funcions executives (2.925.000 €), es va fixar en la Junta General del 2021 i la seva distribució pot donar lloc a retribucions diferents per a cadascun dels Consellers. Tot seguit es detallen els imports per a l'exercici en curs:

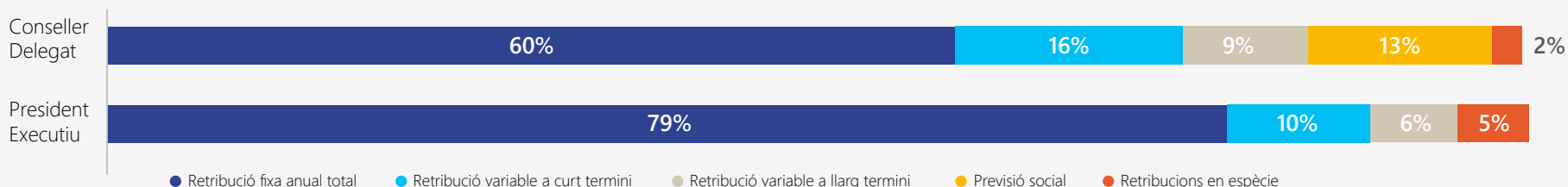
>> REMUNERACIÓ PER PERTINÈNCIA AL CONSELL I A LES SEVES COMISSIONS

(milers d'euros)	Total 2022
Remuneració base per membre del Consell	90
Remuneració addicional per la Presidència del Consell	-
Remuneració addicional al conseller coordinador	38
Remuneració addicional per membre de la Comissió Executiva	50
Remuneració addicional al president de la Comissió Executiva	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Riscos	50
Remuneració addicional al president de la Comissió de Riscos	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Auditoria i Control	50
Remuneració addicional al president de la Comissió d'Auditoria i Control	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Nomenaments	30
Remuneració addicional al president de la Comissió de Nomenaments	6
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Retribucions	30
Remuneració addicional al president de la Comissió de Retribucions	6
Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	30
(milers d'euros)	Total 2022
Remuneració que es distribuirà el 2022 en el marc de la retribució màxima aprovada el 2022	2.925

Retribució dels consellers amb funcions executives

Com a resum, tot seguit es presenta el mix retributiu corresponent a la retribució prevista per als Consellers Executius de CaixaBank el 2022:

>> MIX RETRIBUTIU 2022



Components fixos de la remuneració

L'import dels components fixos per a Consellers Executius previst per a l'exercici 2022 és el que s'indica a continuació:

>> REMUNERACIÓ VINCULADA A COMPONENTS FIXOS DE CONSELLERS EXECUTIUS

(milers d'euros)	Càrrec	Sous	Remuneració per pertinença al Consell	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Remuneració per càrrecs en societats del grup	Remuneració per pertinença a consells fora del grup	Total Remuneració Fix Total previst 2022
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	2.061	90	50	60	0	2.261
José Ignacio Goirigolzarri	President executiu	1.483	90	60	0	17	1.650
Total consellers executius		3.544	180	110	60	17	3.911

Els conceptes fixos de remuneració del Conseller Delegat no s'han incrementat en vist el 2021.

Per la seva banda, l'import previst per a l'exercici corresponent a les remuneracions en espècie per a Consellers Executius és el que figura a continuació:

>> REMUNERACIÓ EN ESPÈCIE DE CONSELLERS EXECUTIUS

(milers d'euros)	Càrrec	Assistència mèdica pròpia i familiars*	Ús de automòbil i habitatge	Altres	Total previst 2022
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	5			5
José Ignacio Goirigolzarri	President executiu	2			2
Total consellers executius		7			7

* Assegurances d'assistència mèdica per al Conseller Executiu, el seu cònjuge i fills menors de 25 anys.

Components variables de la remuneració

Esquema de Remuneració Variable amb Mètriques Plurianuals

Des del gener del 2022, la remuneració variable dels Consellers Executius, de manera similar al model aplicable a la resta de membres del Col·lectiu Identificat del Grup, consisteix en un esquema de remuneració variable ajustat al risc i basat en el mesurament del rendiment que es concedeix anualment partint d'unes mètriques anuals amb un ajust a llarg termini a través de l'establiment de mètriques de caràcter plurianual.

Aquest Esquema es determina sobre la base d'una remuneració variable objectiu establerta per a cadascun dels Consellers Executius pel Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Retribucions, que representa l'import de remuneració variable que es percebrà en cas d'un compliment del 100% dels objectius establerts. En el cas de sobrecompliment, es pot arribar a un percentatge màxim de consecució del 120%.

La remuneració per al 2022 dels Consellers Executius no pateix cap variació en vist el 2021. Així, doncs, l'import objectiu del nou esquema de remuneració variable amb mètriques plurianuals d'acord amb la nova Política de Remuneració de Consellers és la suma dels imports objectiu del 2021 del bonus anual i de l'incentiu a llarg termini (PIAC).

Els imports objectiu per a aquest concepte determinats el 2022 són els següents:

(milers d'euros)	Càrrec	Remuneració variable objectiu (milers d'euros)
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	909
José Ignacio Goirigolzarri	President executiu	320

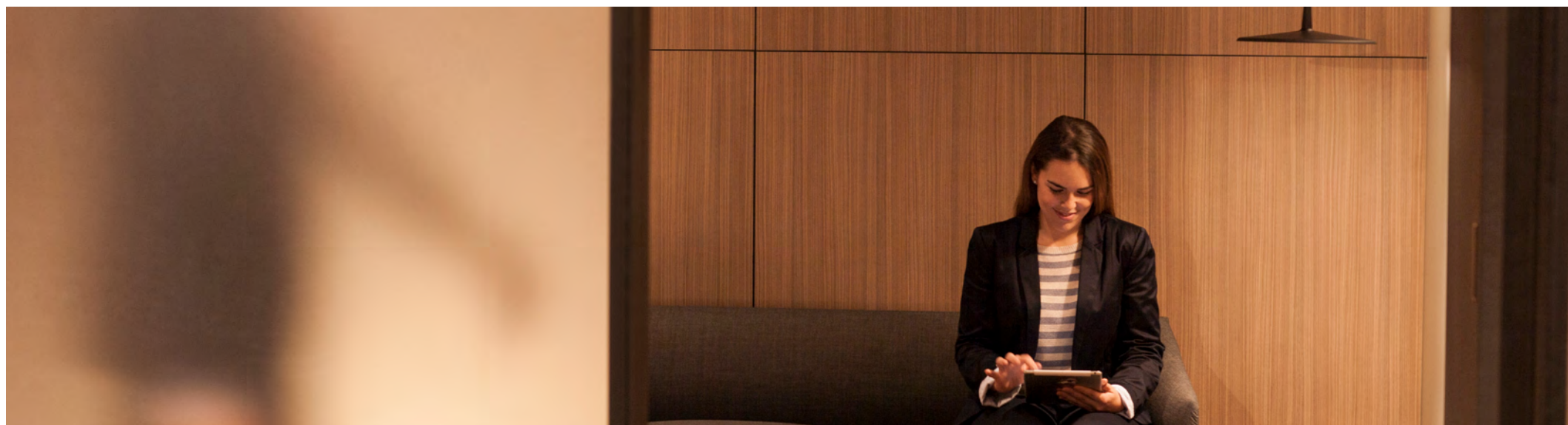
Per al mesurament del rendiment i en l'avaluació dels resultats individuals s'utilitzen factors anuals, amb criteris corporatius quantitius (financers) i corporatius qualitius (no financers), que han d'estar especificats i clarament documentats.

Així mateix, també s'utilitzen factors plurianuals que només comptaran amb criteris corporatius i que ajusten, com a mecanisme de reducció, el pagament de la part diferida subjecta a factors plurianuals.



>> MÈTRIQÜES DE MESURAMENT DE FACTORS ANUALS

Críteris	Mètrica	Ponderació	Grau de compliment	Grau de consecució
Corporatius	Financers	20%	> 7,77 = 120%	120%
			Entre 7,7 i 5,7	Entre 120 i 80%
			< 5,7 = 0%	0
	REC	20%	< 53,4 = 120%	120%
			Entre 53,4 i 56,1	Entre 120 i 80%
			> 56,1 = 0%	0
NPA	10%	<-1.054 = 120%	120%	
		Entre -1.054 i 0	Entre 120 i 80%	
		>=0 = 0%	0	



* La consecució es pot ajustar a la baixa fins a arribar a ser del 100% en cas que alguna mètrica inclosa en el RAF quedi en situació de recovery.

** El NPS oficina i IEX segments ponderen en funció del pes de cada negoci en el Marge Ordinari.

Críteris	Mètrica	Ponderació	Grau de compliment	Grau de consecució			
Corporatius	No Financers	RAF	20%	<= 3 ambres	120%		
				3,5 ambres	115%		
				4 ambres	110%		
				4,5 ambres	105%		
				5 ambres	100%		
				5,5 ambres	95%		
				6 ambres	90%		
				6,5 ambres	85%		
				7 ambres	80%		
				7,5 ambres	0		
Corporatius	No Financers	Qualitat	10%	Cada repte individualment en escales entre el 0 per sota del 80% i fins a un màxim del 120%	Màxim del 120% i mínim del 80% per sota de 0		
				Mitjana ponderada (NPS oficina i IEX segments) 70% i 30% NPS digital			
				COMPLIMENT NORMATIU (**)	10%	> 96,25 i factor corrector 0 = 100%	Entre 120% i 0
						Entre 96,25 i 95 = 90%	Entre 108% i 0
Entre 95 i 94 = 80%	Entre 96% i 0						
< 94 = 0%	0						
Corporatius	No Financers	Sostenibilitat	10%	> 22.962 = 120%	120%		
				Entre 22.962 i 15.308	Entre 120 i 80%		
				< 15.308 = 0%	0		

* La consecució es pot ajustar a la baixa fins a arribar a ser del 100% en cas que alguna mètrica inclosa en el RAF quedi en situació de recovery.

** El NPS oficina i IEX segments ponderen en funció del pes de cada negoci en el Marge Ordinarí.

*** El 10% del Bonus estarà afectat per un factor corrector en funció de la resolució o reavaluació dels GAP de criticitat Alta i Mitjana de CaixaBank.

El grau de consecució per a les mètriques de mesurament de factors anuals es fixa exclusivament en funció de criteris corporatius i engloba el pagament upfront de la retribució variable, així com els dos primers pagaments diferits (és a dir, un 64% de la retribució variable).

Els criteris corporatius els fixa per a cada exercici el Consell d'Administració de CaixaBank, a proposta de la Comissió de Retribucions, i la seva ponderació es distribueix entre conceptes objectivables en funció dels objectius principals de l'Entitat.

Els **criteris corporatius financers** s'han alineat amb les mètriques de gestió més rellevants de l'Entitat, adequant la seva ponderació per als Consellers Executius segons les seves funcions. Aquests es relacionen amb les mètriques següents:

ROTE (20%)

Definició: Mesura l'índex de rendibilitat sobre el patrimoni tangible i es calcula com el quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'Additional Tier 1) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos, deduint els actius intangibles o fons de comerç.

REC (20%)

Definició: És el pes que suposen les despeses recurrents en relació amb els ingressos de l'activitat core de l'entitat. Es calcula com la relació percentual de les despeses recurrents del Grup entre els ingressos core (marge d'interessos, comissions i els ingressos vinculats a les assegurances).

NPA (10%)

Definició: És la variació, en termes absoluts, dels actius problemàtics del Grup (definitos com a saldos dubtosos, adjudicats i drets de rematada).

Per la seva banda, els **criteris corporatius no financers** estan relacionats amb les mètriques següents:

RAF (20%)

Definició: L'objectiu lligat a la mètrica RAF s'estableix a partir d'un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc de l'Entitat. Aquest quadre de comandament està compost per mètriques quantitatives, que mesuren els diferents tipus de risc, i el Consell d'Administració estableix unes zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incompliment (vermell) i determina l'escala de consecució, que estableix uns percentatges de penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació real del final de l'exercici i la prevista inicialment per al mateix exercici en el pressupost.

Qualitat (10%)

Definició: Mètrica que combina l'índex de Net Promoter Score (clients que ens recomanen) amb un índex d'experiència de client.

És el pes que suposen les despeses recurrents en relació amb els ingressos de l'activitat core de l'entitat. Es calcula com la relació percentual de les despeses recurrents del Grup entre els ingressos core (marge d'interessos, comissions i els ingressos vinculats a les assegurances).

Compliment normatiu (10%)

Definició: Índex agregat de mètriques que mesuren processos de Prevenció del Blanqueig de Capitals, MiFID i la comercialització correcta de productes i serveis.

Sostenibilitat (10%)

Definició: Mobilització de finances sostenibles, mesura la nova producció de finances sostenibles.

Per tal de determinar la concessió de remuneració variable pels factors anuals (financers i no financers) descrits anteriorment, un cop tancat l'exercici 2022 es compararà el resultat de cada mètrica amb el seu valor objectiu i, en funció del grau de compliment, es calcularà la remuneració variable que es percebrà aplicant les escales corresponents de grau de consecució, segons la ponderació associada a cada indicador, sobre la base del valor objectiu.

La quantitat resultant constituirà la remuneració variable vinculada a factors anuals de cada Conseller Executiu, que estarà subjecta a les condicions del sistema de concessió, consolidació i pagament que s'assenyala a continuació.



>> MÈTRIQVES DE MESURAMENT DE FACTORS PLURIANUALS

Críteris	Mètrica	Ponderació	Valor objectiu	Grau de compliment	Grau de penalització
Corporatius	CET1	25%	Mesura RAF de tolerància al risc en verd	Vermell = 0%	100%
				Ambre = 50%	50%
				Verd = 100%	0
	TSR	25%	Valor de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return	>= índex = 100%	0
				< índex = 0%	100%
	ROTE Plurianual	25%	Mitjana dels imports reptats anualment durant el període de mesurament	> Mitjana = 100%	0
				Entre 80% i 100%	Entre 0 i 100%
				< 80% = 0%	100%
	Sostenibilitat	25%	63.785	> = 63.785 = 100%	0
				Entre 63.785 i 47.838 = entre 75 i 100%	Entre 0 i 100%
< 47.838 = 0%				100%	

El grau de consecució per a les mètriques de mesurament de factors plurianuals es fixa exclusivament en funció de criteris corporatius i determina l'ajust dels pagaments a partir del tercer any d'ajornament (és a dir, el 36 per cent de la retribució variable restant).

Tot seguit es descriuen les mètriques associades als factors plurianuals:

CET1 (25%)

Definició: S'estableix com a mètrica vinculada al color (grau de tolerància) de l'indicador en el RAF de CET1 a tancament del període plurianual

TSR (25%)

Definició: Comparativa amb la mitjana de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return.

ROTE Plurianual (25%)

Definició: S'estableix com la mitjana de consecució del ROTE reptat per a cadascun dels anys del període de mesurament plurianual.

Sostenibilitat (25%)

Definició: S'estableix quan s'assoleix una xifra acumulada de mobilització de finances sostenibles durant el període 2022-2024 definida en el pla director de sostenibilitat.

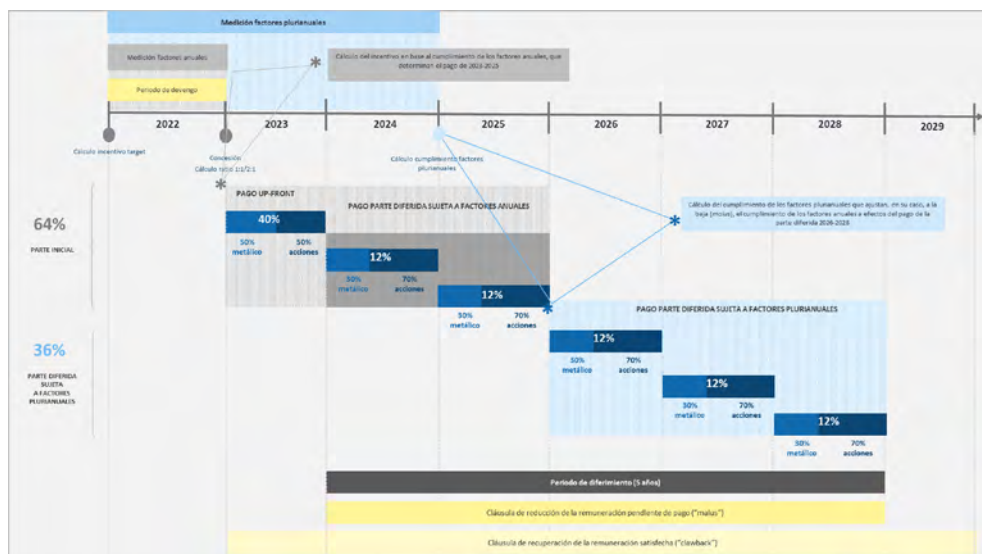
Les mètriques esmentades anteriorment tindran associades unes escales de grau de compliment, de manera que, si no s'assoleixen els objectius establerts durant el període de mesurament de tres anys, podran minorar la part diferida de la remuneració variable pendent d'abonament, però mai no podran incrementar-la.

A més, a la remuneració variable li seran aplicables la resta de condicions del sistema de concessió, consolidació i pagament de la remuneració variable dels Consellers Executius previstes a la Política de Remuneració.

>> CONDICIONS DEL SISTEMA DE CONCESSIÓ, CONSOLIDACIÓ I PAGAMENT DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE

De conformitat amb el sistema de concessió, consolidació i pagament aplicable a la remuneració variable de l'Esquema de Remuneració Variable amb Mètriques Plurianuals dels Consellers Executius de l'Entitat, el 40% de la remuneració variable corresponent a l'exercici en curs s'abonarà, si es donen les condicions per fer-ho, a parts iguals en efectiu i en accions de CaixaBank, mentre que el 60% restant es diferirà, 30% en efectiu i 70% en accions, durant un període de cinc anys. En aquest sentit, el pagament corresponent als dos primers anys d'ajornament està subjecte a factors anuals, mentre que el pagament dels tres anys següents estarà subjecte al compliment dels factors plurianuals que s'hagin aprovat.

Tot seguit s'inclou un exemple gràfic del sistema de concessió, consolidació i pagament de la remuneració variable dels Consellers Executius, prenent com a referència l'exercici 2022:



»» REMUNERACIÓ A TRAVÉS DE SISTEMES D'ESTALVI A LLARG TERMINI DE CONSELLERS EXECUTIU

(milers
d'euros)

Cobertura de defunció, incapacitat
permanent i gran invalidesa

	Càrrec	Component fix (85%)	Component variable (15%) ¹	Cobertura de defunció, incapacitat permanent i gran invalidesa	Total previst 2022
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	425	88	73	586
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu			101	101
Total consellers executius		425	88	174	687

¹ S'indiquen les aportacions al sistema de previsió social en base variable prevista en l'exercici en curs. S'ha considerat la consecució dels reptes individuals del 118% del Conseller Delegat, resultat de l'avaluació del 2021.

Aportacions a sistemes de previsió i altres cobertures

En el cas del Conseller Delegat, es farà una aportació definida total cada any de 425.000 € per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

L'import objectiu anual corresponent a la Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensions, d'acord amb el que preveu l'apartat 5.8.e), és de 75.000 € en el cas del Sr. Gonzalo Gortázar Rotaache.

A més de l'aportació definida que s'ha descrit més amunt, s'establirà una cobertura de defunció i incapacitat permanent, total, absoluta i gran invalidesa per l'import de dues anualitats de la Remuneració Fixa Anual Total en el moment en què es produeixi la contingència. L'estimació de la prima per aquesta cobertura és de 72.547 €.

Es reconeix a favor del Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaache una cobertura de defunció i incapacitat permanent, total, absoluta i gran invalidesa per l'import de dues anualitats de la Remuneració Fixa Anual Total en el moment en què es produeixi la contingència. L'estimació de la prima per aquesta cobertura és de 100.862 € per a cada any de vigència d'aquesta Política de Remuneració.



Retribucions als membres del Consell derivades de la representació de CaixaBank

D'acord amb les quantitats fixades actualment com a remuneració a les societats respectives, compreses dins la Remuneració Fixa Anual Total dels Consellers, els pagaments previstos en concepte de remuneració per l'acompliment del càrrec de Conseller en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank són:

>> REMUNERACIÓ A TRAVÉS DE SISTEMES D'ESTALVI A LLARG TERMINI DE CONSELLERS EXECUTIUS

(milers d'euros)	Càrrec	Societat participada	Total previst 2022
José Ignacio Goirigolzarri	Conseller	CECA	17
Gonzalo Gortázar	Conseller	Banco BPI	60
Tomás Muniesa	Vicepresident	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vicepresident	SegurCaixa Adeslas	11
Total per concepte 2022			523

Remuneracions al marge de la condició de Conseller.

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte és president no executiu del Consell d'Administració del Banco BPI. La remuneració prevista per al 2022 per la seva pertinença a aquest consell és de 750.000 euros.

Política de retenció

Els instruments lliurats se subjecten a un període de retenció de tres anys, durant el qual el Conseller no en podrà disposar.

No obstant això, un cop hagi transcorregut un any des del lliurament dels instruments, el Conseller podrà disposar dels instruments si manté, després de la disposició o exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu dels instruments per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva Remuneració Fixa Anual Total mitjançant la titularitat d'accions, opcions, drets d'entrega d'accions o altres instruments financers que reflecteixin el valor de mercat de CaixaBank.

Així mateix, un cop hagi transcorregut el primer any de tinença, podrà disposar dels instruments en la mesura necessària per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la Comissió de Retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

Durant el període de retenció, l'exercici dels drets atribuïts pels instruments correspon al Conseller, com a titular d'aquests.



Taula de conciliació de contingut amb el model d'informe de remuneracions de la CNMV

Secció en el model de CNMV

Inclòs en informe estadístic

A. POLÍTICA DE REMUNERACIONS DE LA SOCIETAT PER A L'EXERCICI EN CURS

A.1 i subpartats	No Secció 2 i Secció 5 en referència a la política de remuneracions Secció 5 en referència als components fixos dels consellers en la seva condició com a tals Secció 5 en referència als diferents components de remuneració dels consellers amb funcions executives Secció 4 en referència a les característiques dels contractes formalitzats amb els consellers amb funcions executives Secció 5 en referència a les modificacions proposades en la remuneració per a l'exercici 2022 i la seva valoració quantitativa
A.2	Secció 5 en referència a les modificacions proposades en la remuneració per a l'exercici 2022 i la seva valoració quantitativa
A.3	Secció 5 i Introducció en referència a la política de remuneracions
A.4	Introducció, Secció 2 i Secció 5 en referència a la votació del IARC i la política de remuneracions

B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

B.1 i subpartats	No	Secció 2 i Secció 3
B.2	No	Secció 2 i Secció 3
B.3	No	Secció 2, Secció 3 i Secció 5
B.4	Sí	Secció 2 i Secció 6
B.5	No	Secció 3
B.6	No	Secció 3
B.7	No	Secció 3
B.8	No	No aplicable
B.9	No	Secció 3
B.10	No	No aplicable
B.11	No	Secció 3 i Secció 4

Secció en el model de CNMV

Inclòs en informe estadístic

B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

B.12	No	Secció 5
B.13	No	No es té en compte l'atorgament de facilitats financeres com a forma de retribució dels consellers. A la Nota 41 dels comptes anuals consolidats es detalla el finançament concedit als consellers i a la resta del personal clau.
B.14	No	Secció 3
B.15	No	No estan establerts actualment
B.16	No	Secció 3

C. DETALL DE RETRIBUCIONS INDIVIDUALS CORRESPONENTS A CADASCUN DELS CONSELLERS

C	Sí	Secció 7
C.1 a) i)	Sí	Secció 7
C.1 a) ii)	Sí	Secció 7
C.1 a) iii)	Sí	Secció 7
C.1 a) iv)	Sí	Secció 7
C.1 b) i)	Sí	Secció 7
C.1 b) ii)	Sí	No aplicable
C.1 b) iii)	Sí	No aplicable
C.1 b) iv)	Sí	No aplicable
C.1 c)	Sí	Secció 7
C.2	Sí	Secció 7

D. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

D.	Sí	
----	----	--

Informació estadística de remuneracions exigida per la CNMV

>> DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR



Data de fi de l'exercici de referència:
31/12/2021



Denominació social:
CAIXABANK, S.A.



CIF:
A-08663619



Domicili social:
Cl. Pintor Sorolla, 2-4 (València)

>> B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

B.4. INFORME DEL RESULTAT DE LA VOTACIÓ CONSULTIVA DE LA JUNTA GENERAL A L'INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONS DE L'EXERCICI ANTERIOR, INDICANT EL NOMBRE DE VOTS NEGATIUS QUE S'HAGIN EMÉS:

	Número	% sobre el total
Vots emesos	6.078.499.100	75,41
<hr/>		
	Número	% sobre emesos
Vots negatius	86.672.915	1,43
Vots a favor	4.395.663.744	72,31
Vots en blanc	0	0
Abstencions	1.596.162.441	26,26

>> C. DETALL DE LES RETRIBUCIONS INDIVIDUALS CORRESPONENTS A CADASCUN DELS CONSELLERS

Nom	Tipologia	Període de meritació exercici 2021
Ayuso, Joaquín	Conseller independent	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Bassons, M. Teresa	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021
Campo, Francisco Javier	Conseller independent	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Castell, Eva	Conseller independent	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Fisas, M. Verónica	Conseller independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
García-Bragado, Alejandro	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021
Garmendia, Cristina	Conseller independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Garralda, Ignacio	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021
Goirigolzarri, José Ignacio	President executiu	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Gortázar, Gonzalo	Conseller delegat	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Gual, Jordi	President Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021
Moraleda, M. Amparo	Conseller independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Muniesa, Tomás	Vicepresident Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Reed, John S.	Conseller coordinador	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Sanchiz, Eduardo Javier	Conseller independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Santero, María Teresa	Conseller Dominical	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Serna, José	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Ulrich, Fernando María	Conseller Un Altre Extern	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Usarraga, Koro	Conseller independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Fundación CajaCanarias	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021



C.1. EMPLeni Els Quadres Següents amb la Remuneració Individualitzada de Cadascun dels Consellers (inclosa la retribució per l'exercici de funcions executives) meritada durant l'exercici

A) RETRIBUCIONS DE LA SOCIETAT OBJECTE D'AQUEST INFORME:

i) Retribució meritada en metàl·lic (en milers d'euros)

Nom	Remuneració fixa	Dietes	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Sou	Retribució variable a curt termini	Retribució variable a llarg termini	Indemnització	Altres conceptes	Total exercici 2021	Total exercici 2020
Ayuso, Joaquín	69		60						129	
Bassons, M. Teresa	21		7						28	120
Campo, Francisco Javier	69		60						129	
Castell, Eva	69		60						129	
Fisas, M. Verónica	90		100						190	183
García-Bragado, Alejandro	21		7						28	120
Garmendia, Cristina	90		110						200	169
Garralda, Ignacio	21								21	90
Goirigolzarri, José Ignacio	69		45	1.122	117				1.353	
Gortázar, Gonzalo	90		50	1.917	413				2.470	1.701
Gual, Jordi	258		14						272	1.150
Moraleda, M. Amparo	90		116						206	206
Muniesa, Tomás	90		100						190	171
Reed, John S.	128		36						164	149
Sanchiz, Eduardo Javier	90		140						230	218
Santero, María Teresa	69		38						107	
Serna, José	90		73						163	140
Ulrich, Fernando María	69		60						129	
Usarraga, Koro	90		160						250	231
Fundación CajaCanarias	21		12						33	140

ii) Quadre de moviments dels sistemes de retribució basats en accions i benefici brut de les accions o instruments financers consolidats

Nom	Denominació del Pla	Instruments financers al principi de l'exercici 2021		Instruments financers concedits durant el exercici 2021		Instruments financers consolidats durant l'exercici			Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2021		
		Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
Goirigolzarri, José Ignacio	pla de bonus 2021						42.653	2,73	116			
	3r cicle PIAC 2019-2021				64.023							
Gortázar, Gonzalo	Pla de Bonus 2021						151.168	2,73	412			
	1r cicle PIAC 2019-2021		51.782							15.534		36.248
	3r cicle PIAC 2019-2021				106.705							

>> OBSERVACIONS

Durant l'exercici 2021, el Sr. Goirigolzarri ha meritat 42.653 accions, corresponents al 50% del pla de bonus anual 2021, que percebrà de la manera següent: el 40% (17.061 accions) es lliura el febrer del 2022. el 60% restant, sempre que no concorri cap dels supòsits de reducció previstos, es lliurarà en 5 parts el 2023, 2024, 2025, 2026 i 2027. Del tercer cicle del Pla d'Incentius Anuals Condicionats al Pla Estratègic 2019-2021 s'han concedit provisionalment, i subjecte a ajust ex-post, 64.023 accions.

El Sr. Gortázar ha meritat, durant l'exercici 2021, 151.168 accions, corresponents al 50% del pla de bonus anual 2021, que percebrà de la manera següent: el 40% (60.467 accions) es lliura el febrer del 2022. El 60% restant, sempre que no concorri cap dels supòsits de reducció previstos, es lliurarà en 5 parts el 2023, 2024, 2025, 2026 i 2027. Un cop finalitzat el període de mesurament de l'ajust ex-post del primer cicle del PIAC 2019-2021, s'ha aplicat un ajust del 30% sobre l'incentiu provisional (15.534 accions) i s'han consolidat 36.248 accions, que es lliuraran en 3 parts el 2023, 2024 i 2025. Del tercer cicle del PIAC 2019-2021, s'han concedit provisionalment, i subjecte a ajust ex-post, 106.705 accions.

Totes les accions lliurades estan subjectes a un període de retenció d'un any des del seu lliurament.

L'any 2021, el total de les accions generades per plans d'incentius de Consellers Executius, Alta Direcció i resta d'empleats que estan pendents d'entrega suposen el 0,16% del total del capital social.

iii) Sistemes d'estalvi a llarg termini.

Nom	Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros)				Import dels fons acumulats (milers d'euros)			
	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	
	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020
Gortázar, Gonzalo			505	511	2.768	2.502	2.690	2.176
Muniesa, Tomás					29	30		

>> OBSERVACIONS

El criteri general per als imports dels fons acumulats és que es mostren els saldos meritats per la funció de Conseller. Per als Consellers Executius, s'hi inclouen a més dels saldos meritats per funcions anteriors en la Societat.

iv) Detall d'altres conceptes

Nom	Concepte	Import retributius
Goirigolzarri, José Ignacio	Assegurança de salut	2
Goirigolzarri, José Ignacio	Prima de risc assegurança de vida	71
Gortázar, Gonzalo	Assegurança de salut	5
Gortázar, Gonzalo	Prima de risc assegurança de vida	65
Gortázar, Gonzalo	Retribució en espècie revisió mèdica	2



B) RETRIBUCIONS ALS CONSELLERS DE LA SOCIETAT COTITZADA PER LA SEVA PERTINÈNÇA A ÒRGANS D'ADMINISTRACIÓ DE LES SEVES ENTITATS DEPENDENTS

i) Retribució meritada en metàl·lic (en milers d'euros)

Nom	Remuneració fixa	Dietes	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Sou	Retribució variable a curt termini	Retribució variable a llarg termini	Indemnització	Altres conceptes	Total exercici 2021	Total exercici 2020
Gortázar, Gonzalo	204								204	560
Muniesa, Tomás	435								435	435
Ulrich, Fernando María	750								750	

ii) Quadre de moviments dels sistemes de retribució basats en accions i benefici brut de les accions o instruments financers consolidats.

Nom	Denominació del Pla	Instruments financers al principi de l'exercici 2021		Instruments financers concedits durant l'exercici 2021		Instruments financers consolidats en l'exercici			Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2021		
		Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidades		Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments

iii) Sistemes d'estalvi a llarg termini.

Nom	Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros)				Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi			
	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats		Import dels fons acumulats (milers d'euros)		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	
	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020



iv) Detall d'altres conceptes

Nom	Concepte	Import retributiu
José Ignacio Goirigolzarri	Concepte	
Tomás Muniesa	Concepte	
Gonzalo Gortázar	Concepte	
John S. Reed	Concepte	
Joaquín Ayuso	Concepte	
Francisco Javier Campo	Concepte	
Eva Castillo	Concepte	
Fernando María Ulrich	Concepte	
Verónica Fisas	Concepte	
Cristina Garmendia	Concepte	
Amparo Moraleda	Concepte	
Eduardo Javier Sanchiz	Concepte	
María Teresa Santero	Concepte	
José Serna	Concepte	
Koro Usarraga	Concepte	
Jordi Gual	Concepte	
Fundación Caja Canarias	Concepte	
María Teresa Bassons	Concepte	
Alejandro García-Bragado	Concepte	
Ignacio Garralda	Concepte	

**C) RESUM DE LES RETRIBUCIONS (EN MILERS D'EUROS): CALDRÀ INCLURE EN EL RESUM ELS IMPORTS CORRESPONENTS
A TOTS ELS CONCEPTES RETRIBUTIUS INCLOSOS EN AQUEST INFORME QUE HAGIN ESTAT MERITATS PEL CONSELLER, EN MILERS D'EUROS**

Nom	Retribució meritada en la Societat				Retribució meritada en societats del Grup				Total exercici 2021 grup	Total exercici 2021 Societat + Grup
	Total Retribució metàl·lica	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2021 societat	Total Retribució metàl·lica	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi		
Ayuso, Joaquín	129				129					129
Bassons, M. Teresa	28				28					28
Campo, Francisco Javier	129				129					129
Castell, Eva	129				129					129
Fisas, M. Verónica	190				190					190
García-Bragado, Alejandro	28				28					28
Garmendia, Cristina	200				200					200
Garralda, Ignacio	21				21					21
Goirigolzarri, José Ignacio	1.353	116		73	1.542					1.542
Gortázar, Gonzalo	2.470	412		72	2.954	204			204	3.158
Gual Jordi	272				272					272
Moraleda, M. Amparo	206				206					206
Muniesa, Tomás	190				190	435			435	625
Reed, John S.	164				164					164
Sanchiz, Eduardo Javier	230				230					230
Santero, María Teresa	107				107					107
Serna, José	163				163					163
Ulrich, Fernando María	129				129	750			750	879
Usarraga, Koro	250				250					250
Fundación CajaCanarias	33				33					33
Total	6.421	528		145	7.094	1.389			1.389	8.483

C.2) INDIQUI L'EVOLUCIÓ DURANT ELS ÚLTIMS 5 ANYS DE L'IMPORT I LA VARIACIÓ PERCENTUAL DE LA RETRIBUCIÓ MERITADA PER CADASCUN DELS CONSELLERS DE LA COTITZADA QUE HO HAGIN ESTAT DURANT L'EXERCICI, DELS RESULTATS CONSOLIDATS DE LA SOCIETAT I DE LA REMUNERACIÓ MITJANA SOBRE UNA BASE EQUIVALENT A TEMPS COMPLET DELS EMPLEATS DE LA SOCIETAT I DE LES SEVES ENTITATS DEPENDENTS QUE NO SIGUIN CONSELLERS DE LA COTITZADA.

	Imports totals meritats i % variació anual								
	Exercici 2021	% Variació 2021/2020	Exercici 2020	% Variació 2020/2019	Exercici 2019	% Variació 2019/2018	Exercici 2018	% Variació 2018/2017	Exercici 2017
Consellers Executius									
José Ignacio Goirigolzarri	1.542								
Gonzalo Gortázar	3.158	35,83	2.325	-24,56	3.082	4,05	2.962	6,13	2.791
Consellers Externs									
Joaquín Ayuso	129	-	0	-	0	-	0	-	0
M. Teresa Bassons	28	-76,67	120	0,00	120	-2,44	123	-13,99	143
Francisco Javier Campo	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Eva Castillo	129	-	0	-	0	-	0	-	0
M. Verónica Fisas	190	3,83	183	12,96	162	15,71	140	26,13	111
Alejandro García-Bragado	28	-76,67	120	0,00	120	1,69	118	31,11	90
Cristina Garmendia	200	18,34	169	177,05	61	-	0	-	0
Ignacio Garralda	21	-76,67	90	-12,62	103	-24,26	136	147,27	55
Jordi Gual	272	-76,35	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150
M. Amparo Moraleda	206	0,00	206	6,19	194	6,01	183	-28,52	256
Tomás Muniesa	625	3,14	606	5,39	575	-43,68	1.021	-	0
John S. Reed	164	10,07	149	18,25	126	2,44	123	36,67	90
Eduardo Javier Sanchiz	230	5,50	218	10,66	197	8,24	182	628,00	25
M. Teresa Santero	107	-	0	-	0	-	0	-	0
José Serna	163	16,43	140	0,00	140	0,00	140	8,53	129
Fernando María Ulrich	879	-	0	-	0	-	0	-	0
Koro Usarraga	250	8,23	231	17,26	197	5,91	186	32,86	140
Fundación Caja Canarias	33	-76,43	140	0,00	140	2,94	136	83,78	74
Resultats de la Societat	5.315	232%	1.601	-23%	2.077	-26%	2.807	34%	2.098
Remuneració mitjana dels empleats	58	-1%	59	-3%	60	3%	59	2%	57

>> OBSERVACIONS

L'evolució de la retribució mitjana de la plantilla del 2019 al 2020 es va veure impactada per l'efecte de les sortides voluntàries associades als programes d'ERO 2019 i de desvinculació incentivada 2020 d'empleats de més edat i per les baixes temporals derivades de la pandèmia. La variació 2020 a 2021 de la retribució meritada del Sr. Gortázar es deu a la renúncia voluntària el 2020 a la seva retribució variable, tant anual com plurianual, com a acte de responsabilitat per la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, ja que les seves condicions de remuneració no van canviar. També es veu afectada la retribució mitjana de la plantilla de 2020 a 2021 per la fusió amb Bankia i per les desvinculacions voluntàries de l'ERO del 2021.

L'any 2021 s'han nomenat un nou Conseller Executiu i 5 Consellers no Executius el dia 26/03/2021, i en la mateixa data 5 Consellers no Executius han plegat.

Pel que fa a la variació del resultat de la societat de l'any 2021, cal tenir en compte la formalització de fusió de CaixaBank i Bankia.

Per a la informació de la remuneració mitjana dels empleats, s'han utilitzat la dada de sous i salaris i la dada de la plantilla mitjana de l'any que es detallen a l'informe de gestió.

>> D. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS



Data d'aprovació:
17/02/2022

Aquest informe anual de remuneracions ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la societat en la seva sessió de data:

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

SÍ
 NO



DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data de fi de l'exercici de referència: [31/12/2021]

CIF: [A08663619]

Denominació social:

[**CAIXABANK, S.A.**]

Domicili social:

[C/ PINTOR SOROLLA, 2-4 (VALÈNCIA)]

B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

B.4. Informe del resultat de la votació consultiva de la Junta General a l'informe anual sobre remuneracions de l'exercici anterior, indicant el nombre d'abstencions i de vots negatius, en blanc i a favor que s'hagin emès:

	Número	% sobre el total
Vots emesos	6.078.499.100	75,41
	Número	% sobre emesos
Vots negatius	86.672.915	1,43
Vots a favor	4.395.663.744	72,31
Vots en blanc		0,00
Abstencions	1.596.162.441	26,26

C. DETALL DE LES RETRIBUCIONS INDIVIDUALS CORRESPONENTS A CADASCUN DELS CONSELLERS

Nom	Tipologia	Període de meritació exercici 2021
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	President Executiu	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Vicepresident Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conseller Delegat	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyor JOHN S. REED	Conseller coordinador	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Conseller Independent	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Conseller Independent	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Senyora EVA CASTILLO SANZ	Conseller Independent	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Conseller Un Altre Extern	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Conseller Independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Conseller Independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Conseller Independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Conseller Independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Conseller Dominical	Des del 26/03/2021 fins al 31/12/2021
Senyor JOSÉ SERNA MASÍA	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	Conseller Independent	Des del 01/01/2021 fins al 31/12/2021
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	President Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021

Nom	Tipologia	Període de meritació exercici 2021
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Conseller Dominical	Des del 01/01/2021 fins al 26/03/2021

C.1. Completi els quadres següents respecte a la remuneració individualitzada de cadascun dels consellers (incloent-hi la retribució per l'exercici de funcions executives) meritada durant l'exercici.

a) Retribucions de la societat objecte d'aquest informe:

i) Retribució meritada en metàl·lic (en milers d'euros)

Nom	Remuneració fixa	Dietes	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Sou	Retribució variable a curt termini	Retribució variable a llarg termini	Indemnització	Altres conceptes	Total exercici 2021	Total exercici 2020
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	69		45	1.122	117				1.353	
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	90		100						190	171
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	90		50	1.917	413				2.470	1.701
Senyor JOHN S. REED	128		36						164	149
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	69		60						129	
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	69		60						129	
Senyora EVA CASTILLO SANZ	69		60						129	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	69		60						129	
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	90		100						190	183
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	90		110						200	169
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	90		116						206	206
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	90		140						230	218
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	69		38						107	
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ	90		73						163	140
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	90		160						250	231
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	258		14						272	1.150

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DELS CONSELLERS DE SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

Nom	Remuneració fixa	Dietes	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Sou	Retribució variable a curt termini	Retribució variable a llarg termini	Indemnització	Altres conceptes	Total exercici 2021	Total exercici 2020
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	21		12						33	140
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	21		7						28	120
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	21		7						28	120
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21								21	90

ii) Quadre de moviments dels sistemes de retribució basats en accions i benefici brut de les accions o instruments financers consolidats.

Nom	Instruments financers al principi de l'exercici 2021			Instruments financers concedits durant l'exercici 2021		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2021	
	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	3r cicle PIAC 2019-2021				64.023			0,00				
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Pla de bonus 2021						42.653	2,73	116			
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Pla							0,00				
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	1r cicle PIAC 2019-2021		51.782					0,00		15.534		36.248
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	3r cicle PIAC 2019-2021				106.705			0,00				

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DELS CONSELLERS DE SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

Nom	Instrumentos financieros al principio de l'exercici 2021			Instrumentos financieros concedits durant l'exercici 2021		Instrumentos financieros consolidats durant l'exercici				Instrumentos vençuts i no exercits	Instrumentos financieros al final de l'exercici 2021	
	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financieros consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Pla de Bonus 2021						151.168	2,73	412			
Senyor JOHN S. REED	Pla							0,00				
Senyor JOAQUÍN AYUSO	Pla							0,00				
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Pla							0,00				
Senyora EVA CASTILLO SANZ	Pla							0,00				
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Pla							0,00				
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Pla							0,00				
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Pla							0,00				
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Pla							0,00				
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Pla							0,00				
Senyora MARÍA TERESA SANTERO	Pla							0,00				

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DELS CONSELLERS DE SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

Nom	Instruments financers al principi de l'exercici 2021			Instruments financers concedits durant l'exercici 2021		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2021	
	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ	Pla							0,00				
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	Pla							0,00				
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	Pla							0,00				
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Pla							0,00				
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Pla							0,00				
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Pla							0,00				
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Pla							0,00				

iii) Sistemes d'estalvi a llarg termini.

Nom	Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	

Nom	Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi
Senyor JOHN S. REED	
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	
Senyora EVA CASTILLO SANZ	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	
Senyora MARÍA VERÓNICA FIAS VERGES	
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ	
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	

Nom	Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros)				Import dels fons acumulats (milers d'euros)			
	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	
	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ								
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI					29	30		
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE			505	511	2.768	2.502	2.690	2.176
Senyor JOHN S. REED								
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA								
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA								
Senyora EVA CASTILLO SANZ								
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH								
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES								
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL								
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ								
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU								

Nom	Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros)				Import dels fons acumulats (milers d'euros)			
	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	
	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ								
Senyor JOSÉ SERNA MASÍÁ								
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN								
Senyor JORDI GUAL SOLÉ								
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS								
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE								
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU								
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO								

iv) Detall d'altres conceptes

Nom	Concepte	Import retributiu
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Assegurança de salut	2
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Prima de risc assegurança de vida	71
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Concepte	
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Assegurança de salut	5

Nom	Concepte	Import retributiu
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Prima de risc assegurança de vida	65
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Retribució en espècie revisió mèdica	2
Senyor JOHN S. REED	Concepte	
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Concepte	
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Concepte	
Senyora EVA CASTILLO SANZ	Concepte	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Concepte	
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Concepte	
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Concepte	
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Concepte	
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Concepte	
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Concepte	
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ	Concepte	
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	Concepte	
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	Concepte	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Concepte	
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Concepte	
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Concepte	
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Concepte	

b) Retribucions als consellers de la societat cotitzada per la seva pertinença a òrgans d'administració de les seves entitats dependents:

i) Retribució meritada en metàl·lic (en milers d'euros)

Nom	Remuneració fixa	Dietes	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Sou	Retribució variable a curt termini	Retribució variable a llarg termini	Indemnització	Altres conceptes	Total exercici 2021	Total exercici 2020
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE										
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	435								435	435
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	204								204	560
Senyor JOHN S. REED										
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA										
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA										
Senyora EVA CASTILLO SANZ										
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	750								750	
Senyora MARÍA VERÓNICA FIAS VERGES										
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL										
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ										
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU										
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ										
Senyor JOSÉ SERNA MASÍÁ										
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN										
Senyor JORDI GUAL SOLÉ										
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS										

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONS DELS CONSELLERS DE SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

Nom	Remuneració fixa	Dietes	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Sou	Retribució variable a curt termini	Retribució variable a llarg termini	Indemnització	Altres concepte s	Total exercici 2021	Total exercici 2020
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE										
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU										
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO										

ii) Quadre de moviments dels sistemes de retribució basats en accions i benefici brut de les accions o instruments financers consolidats.

Nom	Instruments financers al principi de l'exercici 2021			Instruments financers concedits durant l'exercici 2021		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2021	
	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidade s	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Pla							0,00				
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Pla							0,00				

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DELS CONSELLERS DE SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

Nom	Instruments financers al principi de l'exercici 2021			Instruments financers concedits durant l'exercici 2021		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2021	
	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Pla							0,00				
Senyor JOHN S. REED	Pla							0,00				
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Pla							0,00				
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Pla							0,00				
Senyora EVA CASTILLO SANZ	Pla							0,00				
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Pla							0,00				
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Pla							0,00				

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DELS CONSELLERS DE SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

Nom	Instruments financers al principi de l'exercici 2021			Instruments financers concedits durant l'exercici 2021		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2021	
	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Pla							0,00				
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Pla							0,00				
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Pla							0,00				
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Pla							0,00				
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ	Pla							0,00				
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	Pla							0,00				
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	Pla							0,00				

Nom	Instruments financers al principi de l'exercici 2021			Instruments financers concedits durant l'exercici 2021		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2021	
	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents / consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Pla							0,00				
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Pla							0,00				
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Pla							0,00				
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Pla							0,00				

iii) Sistemes d'estalvi a llarg termini.

Nom	Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	

Nom	Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	
Senyor JOHN S. REED	
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	
Senyora EVA CASTILLO SANZ	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ	
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	

Nom	Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros)				Import dels fons acumulats (milers d'euros)			
	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	
	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE								
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI								
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE								
Senyor JOHN S. REED								
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA								
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA								
Senyora EVA CASTILLO SANZ								
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH								
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES								
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL								
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ								
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU								

Nom	Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros)				Import dels fons acumulats (milers d'euros)			
	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	
	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2021	Exercici 2020
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ								
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ								
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN								
Senyor JORDI GUAL SOLÉ								
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS								
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE								
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU								
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO								

iv) Detall d'altres conceptes

Nom	Concepte	Import retributiu
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Concepte	
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Concepte	
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Concepte	
Senyor JOHN S. REED	Concepte	

Nom	Concepte	Import retributiu
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Concepte	
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Concepte	
Senyora EVA CASTILLO SANZ	Concepte	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Concepte	
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Concepte	
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Concepte	
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Concepte	
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Concepte	
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Concepte	
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ	Concepte	
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	Concepte	
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	Concepte	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Concepte	
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Concepte	
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Concepte	
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Concepte	

c) Resum de les retribucions (en milers d'€):

Caldrà incloure en el resum els imports corresponents a tots els conceptes retributius inclosos en aquest informe que hagin estat meritats pel Conseller, en milers d'euros.

Nom	Retribució meritada en la Societat					Retribució meritada en societats del grup					Total exercici 2021 societat + grup
	Total retribució metàl·lic	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2021 societat	Total retribució metàl·lic	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2021 grup	
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	1.353	116		73	1.542						1.542
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	190				190	435				435	625
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	2.470	412		72	2.954	204				204	3.158
Senyor JOHN S. REED	164				164						164
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	129				129						129
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	129				129						129
Senyora EVA CASTILLO SANZ	129				129						129
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	129				129	750				750	879
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	190				190						190

Nom	Retribució meritada en la Societat					Retribució meritada en societats del grup					Total exercici 2021 societat + grup
	Total retribució metàl·lic	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2021 societat	Total retribució metàl·lic	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2021 grup	
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	200				200						200
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	206				206						206
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	230				230						230
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	107				107						107
Senyor JOSÉ SERNA MASIÁ	163				163						163
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	250				250						250
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	272				272						272
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	33				33						33
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	28				28						28
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	28				28						28

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DELS CONSELLERS DE SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

Nom	Retribució meritada en la Societat					Retribució meritada en societats del grup					Total exercici 2021 societat + grup
	Total retribució metàl·lic	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2021 societat	Total retribució metàl·lic	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2021 grup	
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21				21						21
TOTAL	6.421	528		145	7.094	1.389				1.389	8.483

C.2. Indiqui l'evolució durant els últims 5 anys de l'import i la variació percentual de la retribució meritada per cadascun dels consellers de la cotitzada que ho hagin estat durant l'exercici, dels resultats consolidats de la societat i de la remuneració mitjana sobre una base equivalent a temps complet dels empleats de la societat i de les seves entitats dependents que no siguin consellers de la cotitzada.

	Imports totals meritats i % variació anual								
	Exercici 2021	% Variació 2021/2020	Exercici 2020	% Variació 2020/2019	Exercici 2019	% Variació 2019/2018	Exercici 2018	% Variació 2018/2017	Exercici 2017
Consellers executius									
Senyor JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	1.542	-	0	-	0	-	0	-	0
Senyor GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	3.158	35,83	2.325	-24,56	3.082	4,05	2.962	6,13	2.791
Consellers externs									
Senyor JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Senyora MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	28	-76,67	120	0,00	120	-2,44	123	-13,99	143

	Imports totals meritats i % variació anual								
	Exercici 2021	% Variació 2021/2020	Exercici 2020	% Variació 2020/2019	Exercici 2019	% Variació 2019/2018	Exercici 2018	% Variació 2018/2017	Exercici 2017
Senyor FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Senyora EVA CASTILLO SANZ	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Senyora MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	190	3,83	183	12,96	162	15,71	140	26,13	111
Senyor ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	28	-76,67	120	0,00	120	1,69	118	31,11	90
Senyora CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	200	18,34	169	177,05	61	-	0	-	0
Senyor IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21	-76,67	90	-12,62	103	-24,26	136	147,27	55
Senyor JORDI GUAL SOLÉ	272	-76,35	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150
Senyora MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	206	0,00	206	6,19	194	6,01	183	-28,52	256
Senyor TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	625	3,14	606	5,39	575	-43,68	1.021	-	0
Senyor JOHN S. REED	164	10,07	149	18,25	126	2,44	123	36,67	90
Senyor EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	230	5,50	218	10,66	197	8,24	182	628,00	25
Senyora MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	107	-	0	-	0	-	0	-	0
Senyor JOSÉ SERNA MASÍÁ	163	16,43	140	0,00	140	0,00	140	8,53	129
Senyora KORO USARRAGA UNSAIN	250	8,23	231	17,26	197	5,91	186	32,86	140

	Imports totals meritats i % variació anual								
	Exercici 2021	% Variació 2021/2020	Exercici 2020	% Variació 2020/2019	Exercici 2019	% Variació 2019/2018	Exercici 2018	% Variació 2018/2017	Exercici 2017
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	33	-76,43	140	0,00	140	2,94	136	83,78	74
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	879	-	0	-		-	0	-	0

D. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

Aquest Informe anual de remuneracions ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la Societat, en la sessió de:

[17/02/2022]

Indiqui si hi ha hagut consellers que hagin votat en contra o s'hagin abstingut en relació amb l'aprovació d'aquest Informe.

[] Sí
[✓] No